ON04855

POUR DISCUSSION

MINISTÈRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE L'ONTARIO

ORIENTER LA FORMATION PROFESSIONNELLE DANS LE BUT DE RÉPONDRE À LA DEMANDE DE L'INDUSTRIE DES SERVICES

MARS 1988

Ministère de la Formation professionnelle
L'honorable Alvin Curling, ministre

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE 1

INTRODUCTION 21

LES SECTEURS ÉTUDIÉS DE L'INDUSTRIE DES SERVICES

LE SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS 27

LE SECTEUR DES HÔPITAUX PUBLICS : DOMAINES TECHNIQUES ET DE SOUTIEN ADMINISTRATIF 40

LE SECTEUR MANUFACTURIER : DOMAINES DE L'INSTALLATION, DE LA RÉPARATION ET DE L'ENTRETIEN 48

LE SECTEUR DU DESIGN 61

LE SECTEUR DE LA TÉLÉDIFFUSION ET DE LA PRODUCTION CINÉMATOGRAPHIQUE 81

LES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORER LA FORMATION PROFESSIONNELLE 96

SOMMAIRE

Le ministère de la Formation professionnelle a constaté que l'industrie des services, qui connaît une croissance rapide, est le secteur de l'économie ontarienne qui pose le défi le plus important dans le domaine des ressources humaines. Alors que la diffusion technologique et la concurrence se manifestent dans le secteur des services, les employeurs sont confrontés à de nouvelles questions reliées à la formation professionnelle et aux possibilités uniques qu'elles engendrent. Afin de relever le défi posé par l'industrie des services, les programmes de formation offerts dans les secteurs public et privée doivent porter une attention et une aide particulières aux domaines dans lesquels les besoins sont les plus importants et où l'investissement en matière de formation professionnelle est susceptible de d'entraîner les retombées économiques les plus significatives.

Cette étude porte sur cinq secteurs de l'industrie des services : le secteur des services financiers, le secteur des services hospitaliers, le secteur des services d'installation, de réparation et d'entretien dans le secteur manufacturier, le secteur du design et le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique. Trois critères ont été utilisés pour déterminer le choix de ces secteurs : ceux qui ont des liens étroits avec le secteur manufacturier, ceux qui offrent des services qui sont ou qui peuvent être exportés, et ceux qui peuvent être placées dans la catégorie des services exigeant des connaissances approfondies.

Les objectifs de l'étude sont les suivants :

- identifier et décrire les tendances actuelles et futures de la demande des principaux secteurs de l'industrie des services de l'Ontario en matière de formation professionnelle;

- déterminer les besoins en matière de formation professionnelle reliés à ces tendances et les obstacles que les entreprises peuvent rencontrer en cherchant à y répondre;

- identifier les possibilités d'améliorer les programmes de formation professionnelles pour qu'ils permettent de répondre efficacement aux besoins de ces principaux secteurs.

Cette étude porte une attention particulière aux aptitudes pratiques qui sont requises par les employés afin de permettre aux entreprises, et à l'industrie en général, de demeurer concurrentielle. La recherche s'est attardée à identifier les besoins de formation et de recyclage des employés actuels en fonction des changements technologiques et de la concurrence qui règne dans cette industrie. L'étude détermine également dans quelle mesure les programmes de formation actuels répondent aux besoins, de même que les lacunes qui existent. Le rapport présente une description détaillée de la situation qui prévaut dans l'industrie et des questions se rapportant à la formation professionnelle qui touchent la plupart ou l'ensemble des secteurs.

Un résumé de la situation qui prévaut dans chacun des secteurs faisant l'objet de l'étude est présenté ci-dessous. Dans chacun des cas, le résumé comporte une analyse du secteur et de ses besoins en matière de formation professionnelle, les activités de formation qui existent à l'heure actuelle, de même que les lacunes et les possibilités qui ont été identifiées.

SERVICES FINANCIERS

L'industrie et ses besoins en matière de formation

L'industrie des services financiers comporte quatre secteurs : les banques, les sociétés de fiducie, les compagnies d'assurance et les sociétés de courtage en valeurs mobilières. Cette industrie est un employeur important puisqu'elle embauche 274 000 personnes en Ontario, dont 109 000 dans le secteur des banques et des sociétés de fiducie. La croissance du secteur des services financiers a été plus rapide que celle de l'ensemble de l'économie alors que l'emploi s'y est accru de près de 30 % depuis 1980.

Le personnel de soutien est le groupe d'employés le plus important dans le secteur des services financiers. Par exemple, dans le secteur des banques, cette catégorie d'employés constitue 71 % de l'emsemble du personnel, tandis que les gestionnaires représentent 25 %, les professionnels dans le domaine des sciences mathématiques, 3 % et le personnel des ventes, 1 %. La croissance de l'emploi et des exigences à l'égard de la formation professionnelle dans l'industrie des services financiers a été plus prononcée dans les secteurs touchés par les nouvelles technologies et dans le domaine de la gestion financière.

La déréglementation et l'accroissement de la concurrence sont deux des pricipaux phénomènes affectant les quatre piliers de ce secteur. Les partenaires commerciaux du Canada, notamment les

États-Unis et la Grande-Bretagne, ont entrepris la déréglementation de l'industrie des services financiers. Depuis le 1er juin 1987, la loi ontarienne permet aux investisseurs étrangers ou aux entreprises qui ne sont pas reliées au secteur des services financiers d'être propriétaires d'une entreprise de courtage en valeurs mobilières. Les banques offrent maintenant des services de courtage à rabais et font l'acquisition de sociétés de courtage en valeurs mobilières. Les sociétés de fiducie offrent désormais la possibilité d'investir dans des fonds mutuels. Certaines compagnies d'assurance-vie font aussi l'acquisition de sociétés de courtage en valeurs mobilières. Ces dernières offrent la possibilité d'investir dans les marchés monétaires et des services de financement, comme l'attribution de marges de crédit en vue de faire une acquisition.

L'autre phénomène important qui touche cette industrie est celui des changements technologiques. Ce secteur a été à l'avant-garde de l'utilisation des nouvelles technologies. Les prévisions indiquent que cette situation se maintiendra, puisqu'on s'attend à ce que les banques et les sociétés de fiducie dépensent des milliards de dollars, au cours des cinq prochaines années, à l'amélioration des systèmes et des réseaux informatiques. Une importante compagnie d'assurance-vie a mis sur pied récemment un système informatisé servant à équilibrer ses actifs par rapport à ses créances, pour l'ensemble de ses activités. La concurrence crée une pression de plus en plus grande à l'égard de la nécessité de prendre de bonnes décisions en matière d'investissement. Des systèmes sont présentement en voie d'élaboration dans le but de codifier les règles de prise de décision des courtiers les plus expérimentés dans les domaines des valeurs mobilières et des marchés monétaires internationaux.

Les activités de formation existantes

Bien que les différents secteurs de l'industrie des services financiers aient adopté une approche semblable à l'égard de la formation professionnelle, la priorité que chacun d'entre eux y accorde varie considérablement.

Dans le secteur des services financiers, les banques à charte sont à l'avant-garde dans le domaine de la formation professionnelle. En 1984-1985, les sept principales banques canadiennes ont consacré 113 millions de dollars au chapitre de la formation professionnelle. Les banques ont créé des programmes internes de formation dans le but d'améliorer la compétence de leurs employés dans les domaines des prêts, des finances, de la gestion, des ventes, de l'exploitation et des services à la clientèle. Elles offrent aussi une formation générale dans les domaines de la gestion du temps, de la planification de la carrière et de la supervision.

La plupart des programmes de formation sont dispensés par l'Institut des banquiers canadiens, un organisme représentant les membres de ce secteur et offrant des cours en milieu universitaire à l'intention du personnel des banques. Ces cours visent surtout à améliorer les aptitudes des employés dans le domaine des

affaires et tout le personnel peut s'y inscrire. Une formation en milieu de travail est également assurée dans le but de permettre aux employés d'effectuer des tâches particulières. Les banques considèrent que la formation professionnelle fait partie intégrante de la gestion des ressources humaines. D'ailleurs, elles incitent les employés à améliorer leurs compétences professionnelles.

Les sociétés de fiducie offrent également une formation professionnelle à leurs employés. On estime qu'à chaque année, entre 20 et 40 % du personnel suit des cours de formation. L"Institut des sociétés de fiducie offre des programmes de formation technique aux employés des sociétés qui en sont membres. Ces programmes portent sur sept disciplines qui sont essentielles si un employé veut obtenir de l'avancement dans cette industrie. Plusieurs sociétés de fiducie remboursent les frais de scolarité, accordent des congés d'études et des
bonis aux employés qui complètent avec succès un programme de formation. En outre, l'industrie prépare ses ressources internes dans le but d'assurer une formation dans le domaine de la gestion.

Les compagnies d'assurance ont aussi une association professionnelle qui offre des programmes de formation à leurs employés. Au cours des dernières années, les compagnies ont accordé davantage de ressources à leurs services internes de formation professionnelle.

Les sociétés de courtage en valeurs mobilières n'offrent habituellement pas beaucoup de programmes de formation du personnel, sauf dans le cas de cours d'orientation et de ventes. L'Institut canadien des valeurs mobilières est l'organisme pédagogique de cette industrie et offre d'ailleurs des programmes de formation aux autres membres de l'industrie des services financiers, de même qu'à des particuliers. Pour sa part, la Bourse de Toronto offre des programmes de formation technique et de gestion au personnel des entreprises qui en sont membres.

Les lacunes et les possibilités de la formation

Dans l'ensemble, l'industrie consacre des ressources considérables à la formation, et le fait que chaque secteur de cette industrie démontre un engagement différent à l'égard de la formation professionnelle reflète la concurrence qui existe dans ce secteur. Au cours de la réalisation de cette étude, plusieurs questions se rapportant à la formation professionnelle ont été soulevées. Celles-ci portent notamment sur les aspects suivants :

- les changements technologiques influenceent les besoins dans le domaine de la formation parce qu'ils modifient la façon dont les tâches sont accomplies;

- la formation du personnel dans le domaine des nouvelles technologies informatiques n'a pas été effectuée au même rythme que l'installation des systèmes informatiques de grande envergure;

- les femmes ont une présence très importante dans ce secteur puisqu'elles constituent 60 % de la main-d'oeuvre. Dans la plupart des cas, les femmes occupent des fonctions de secrétariat et de soutien administratif pour lesquelles la formation est effectuée en milieu de travail et où la formation relative à l'utilisation des nouvelles technologies a des retombées concrètes;

- l'efficacité de la prestation des programmes de formation pose des difficultés à tous les secteurs de cette industrie, particulièrement dans le cas des grandes entreprises dont les bureaux sont dispersés géographiquement. On procède à l'heure actuelle à la mise en oeuvre de programmes d'apprentissage par ordinateur, d'apprentissage autonome et de formation des instructeurs;

- la formation des employés à temps partiel représente un défi dans le cas des secteurs de l'industrie qui doivent étendre rapidement leurs activités pour profiter de circonstances avantageuses;

- bien que les grandes entreprises manifestent un engagement important à l'égard de la formation professionnelle, les plus petites entreprises n'ont pas toujours les ressources, le personnel et les budgets nécessaires à l'élaboration de plans et de programmes de formation;

- l'absence de cours de lecture et d'écriture en anglais langue seconde, surtout dans le cas de celles qui servent avec le public, constitue une lacune dans certaines entreprises;

- la formation du personnel dans le domaine des techniques de vente est un besoin dans tous les secteurs de l'industrie des services financiers en raison de la concurrence de plus en plus vive entre les différents secteurs de l'industrie des services financiers.

HÔPITAUX PUBLICS - SOUTIEN TECHNIQUE ET ADMINISTRATIF

En Ontario, les hôpitaux publics représentent le plus important employeur dans le secteur des services de santé, comptant environ 140 000 employés, ou près des deux tiers du nombre d'employés de ce secteur. Les emplois sont regroupés dans trois domaines principaux : soins infirmiers - soins diagnostique, thérapeutique et d'urgence - administration et soutien. Les emplois se sont accrus de façon importante dans ces trois domaines, surtout les emplois à temps partiel, qui se sont accrus de 41 % entre 1979-1980 et 1983-1984.

On prévoit que le système des services de santé de la province fera face à des problèmes reliés à l'augmentation constante du coût des services, ce qui rendra particulièrement difficile la gestion efficace des ressources, y compris l'utilisation optimale des ressources humaines.

Dans cette étude, des questions se rapportant à la formation professionnelle ont été identifiées dans trois domaines d'activités des hôpitaux publics : i) l'amélioration des aptitudes de gestion; ii) le développement des capacités de traitement de l'information; et, iii) la réévaluation des exigences professionnelles dans le domaine des soins infirmiers. Les activités de formation existantes, les lacunes et les possibilités de formation professionnelle dans chacun des secteurs sont abordées dans les pages suivants.

L'amélioration des aptitudes de gestion

Le secteur hospitalier fait face à des problèmes particuliers en tentant d'améliorer les aptitudes de gestion. La plupart des professionnels de la santé qui occupent la majorité des postes de direction et de supervision dans les hôpitaux n'ont habituellement pas de formation dans ce domaine. Chaque année, environ 40 à 50 étudiants par seulement reçoivent un diplôme universitaire ou collégial dans le domaine de l'administration des services de santé, tandis que le secteur hospitalier compte entre 11 000 et 14 000 gestionaires et superviseurs.

Plusieurs hôpitaux tentent de mettre sur pied des programmes internes de formation en gestion en ayant recours à leurs propres ressources et à de l'aide externe. Le contenu de ces programmes varie d'un hôpital à l'autre. Certains établissements profitent des cours et des séminaires sur la gestion offerts par l'Association des hôpitaux du Canada et l'Ontario Health Association. Environ 2 500 personnes s'inscrivent annuellement aux cours offerts par ces deux organismes.

Les cours de formation en gestion offerts par les hôpitaux et les associations professionnelles représentent sans aucun doute une contribution valable au développement des compétences de gestion dans le secteur hospitalier, mais leur efficacité est atténuée par le fait qu'ils sont disponibles de façon inégale. Compte tenu du fait que les deux associations dispensent leurs cours sans consultation entre elles, il en résulte des dédoublements importants. Une approche normalisée dans ce domaine améliorerait l'efficacité de ces programmes de formation.

Le développement des capacités de traitement des données

Sous l'impulsion du ministère de la Santé, les hôpitaux de l'Ontario sont incités à améliorer les capacités de leurs systèmes de traitement de données statistiques et financières. Des systèmes d'accès direct sont en voie d'élaboration dans plupart des établissements. En outre, les hôpitaux ont indiqué qu'il n'ont rencontré aucun problème important à l'égard de la formation des professionnels de la santé et du personnel administratif dans le but de leur permettre d'utiliser les systèmes informatiques améliorés. D'ailleurs, ceux-ci ont été conçus pour être d'usage facile et comportent des menus de commandes. La formation a été effectuée à l'interne avec l'aide des fournisseurs des systèmes.

Selon les administrateurs des hôpitaux, un des plus important problème en matière de formation professionnelle est la pénurie de main-d'oeuvre capable d'effectuer des tâches de traitement de texte et de données.

La réévaluation des exigences professionnelles dans le domaine des soins infirmiers

Les deux plus importantes catégories d'employés dans le secteur des soins infirmiers sont celles des infirmières/infirmiers et des infirmières/infirmiers auxiliaires; suivent les aides infirmières/infirmiers, les commis, et autres. Les collèges et les universités de l'Ontario sont les principaux établissements de formation des infirmières/infirmiers et des infirmières/infirmiers auxiliaires. Le recyclage régulier des personnes qui pratiquent ces métiers est essentiel dans le but de leur permettre de suivre l'évolution des pratiques et des technologies utilisées dans le domaine des soins de santé, de même que pour former des infirmières/infirmiers dans des domaines spécialisés, comme les salles d'opérations, les soins intensifs et les soins intensifs néonatals. Les grands hôpitaux assurent habituellement la formation grâce à des programmes internes, tandis que les hôpitaux de moyenne ou petite taille comptent essentiellement sur les collèges locaux et, dans une moindre mesure, sur les universités.

Des modifications importantes à la formation de base des infirmières/infirmiers sont envisagées et elles auront des répercussions financières considérables pour les établissements d'enseignement et de formation professionnelle parce qu'elles entraîneront une accroissement de la demande en matière de formation. Une proposition présentée par les associations professionnelles dans le but de relever les exigences relatives au niveau de scolarité nécessaire pour pratiquer ce métier, pourrait, si elle est acceptée, contribuer de façon importante à l'amélioration de la formation des infirmières/infirmiers. À l'heure actuelle, les pressions à l'égard du perfectionnement sont dues au fait que les employeurs tendent exclusivement à embaucher ou à accorder des promotions aux infirmières/infirmiers qui possèdent un diplôme universitaire

L'industrie et ses besoins en matière de formation

Les activités d'installation, de réparation et d'entretien sont des fonctions de soutien au sein de l'industrie manufacturière et font partie de plusieurs secteurs de cette industrie. Toutefois, en raison de leur nature particulière et du rôle essentiel qu'ils jouent à l'égard de la position concurrentielle de l'industrie manufacturière, ils ont été regroupés en un seul secteur aux fins de cette étude.

Ces métiers sont ceux qui font partie des métiers spécialisés et techniques reliés à l'industrie de la construction et à certains secteurs industriels, tels que les métiers de machiniste, mécanicien-monteur, technicien et technologiste utilisés dans certaines disciplines, particulièrement les secteurs de l'électronique et de l'ingénierie. Cette étude se penche surtout sur les compétences des techniciens et des ouvriers plutôt que sur celles des ingénieurs professionnels.

Au sein du secteur manufacturier, les services d'installation, de réparation et d'entretien proviennent de trois sources : les entrepreneurs, les fournisseurs de machinerie et d'équipement et le personnel des entreprises. En Ontario, on comptait en 1984 près de 10 000 entrepreneurs-mécaniciens et entrepreneurs-électriciens, qui employaient environ 47 000 personnes à temps plein. Une évaluation approximative révèle qu'entre 10 et 25 % de leur travail consiste en des activités de réparation et d'entretien dans le domaine non domiciliaire. Dans le cas des activités d'installation, il est impossible de distinguer les travaux se rapportant aux nouvelles constructions ou aux nouveaux équipements. Une évaluation approximative permet de déterminer, qu'en Ontario, environ 15 % des emplois du secteur manufacturier (y compris les fabricants de machinerie et d'équipement), soit 110 000 personnes, sont reliés aux domaines de le réparation et de l'entretien au sein des entreprises de ce secteur.

Les activités de formation existantes

Il existe trois moyens par lesquels les ouvriers travaillant dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien peuvent acquérir une formation : les programmes d'apprentissage dans le domaine des métiers traditionnels, les programmes d'apprentissage offerts par l'industrie et les programmes de formation dans les collèges.

Les programmes d'apprentissage dans les métiers traditionnel qui sont dispensés par un entrepreneur ou un employeur s'étendent habituellement sur une période de trois à quatre années et comportent des cours de formation en classe et en milieu de travail. Pour l'année se terminant au 31 mars 1987, environ 1 800 personnes ont complété leur formation dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien.

Les programmes d'apprentissage offerts par l'industrie dans les domaines de la réparation et de l'entretien sont relativement récents. Ces programmes assurent une formation qui correspond aux besoins particuliers d'un employeur. Ils pnt été mis sur pied par les employeurs dans le but de pallier les difficultés relatives à l'embauche d'ouvriers spécialisés dans les domaines de la réparation et de l'entretien et parce qu'il semble plus avantageux de former des ouvriers spécialisés en fonction de besoins particuliers. Ces programmes s'étendent habituellement sur une période de trois à quatre années et comportent des cours de formation en classe et en milieu de travail. Le ministère de la Formation professionnelle et les comités locaux de formation industrielle soutiennent ces programmes.

Le collège Ryerson, les collèges d'arts appliqués et de technologie et des établissements privés offrent des programmes d'études à temps plein d'une durée variant de deux à quatre années et conduisant à l'obtention d'un diplôme dans une discipline reliée aux domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien. Ces programmes de formation visent à donner des connaissances théoriques plus approfondies que celles offertes dans le cadre des programmes d'apprentissage. Certain employeurs parrainent les études de leurs employés qui s'inscrivent à ces programmes de formation professionnelle. Chaque année, environ 3 500 personnes sont diplômées de ces programmes et se dirigent habituellement vers les métiers de techniciens ou de technologistes.

Après l'étape de la formation de base, les employeurs ont accès à une grande variété de programmes de formation dans le but d'améliorer les compétences de leurs employés dans les domaines de la réparation et de l'entretien. Les manufacturiers et les entrepreneurs utilisent souvent les programmes de formation offerts par les fournisseurs de machinerie et d'équipement. Certains d'entre eux parrainent les études de leurs employés qui s'inscrivent à des cours du soir ou à temps partiel. D'autres tentent de mettre sur pied leurs propres programmes de recyclage dans le domaine de l'électronique. Le ministère de la Formation professionnelle a créé récemment un programme de recyclage de la main-d'oeuvre qualifiée dans le but d'offrir des cours d'une durée variant entre 30 et 90 heures aux travailleurs qualifiés qui ont besoin de se recycler par rapport aux nouvelles technologies et aux changements qui surviennent sur le marché du travail.

Les lacunes et les possibilités de la formation

Les employeurs ont soulevé plusieurs questions à l'égard des programmes d'apprentissage et des cours de formation à temps plein offerts par les collèges.

Plusieurs préoccupations ont été exprimées au sujet des normes des programmes d'apprentissage relativement à l'obtention et au maintien du certificat de qualification de l'Ontario. Les principales préoccupations portent sur les aspects suivants :

- le système de révision du programme d'études et d'élaboration des normes d'examen ne tient pas suffisamment compte des représentations faites par l'industrie et par les spécialistes de la formation professionnelle;

- l'absence d'un système de vérification des connaissances pratiques signifie que les qualifications et les compétences peuvent variées considérablement chez les titulaires d'un certificat de qualification;

- il n'existe aucun mécanisme qui permettrait aux ouvriers non spécialisés de maintenir et d'améliorer leurs compétences;

- les programmes d'apprentissage traditionnel ne répondent pas aux besoins à l'égard de la formation multidisciplinaire ou polyvalente;

- la promotion de l'apprentissage par les employeurs est insuffisante pour assurer l'expansion de ce genre de programme.

Il existe une forte demande pour les techniciens et les technologistes qui ont obtenu un diplôme après avoir complétés un programme d'études collégiales à temps plein. Toutefois, malgré la pénurie de travailleurs qualifiés dans plusieurs secteurs, notamment celui de l'électronique, le nombre d'étudiants qui s'inscrivent à des études conduisant à l'obtention d'un diplôme technique diminue.

En outre, ce qui est peut-être encore plus grave, les collèges éprouvent des difficultés croissantes à assurer la mise à jour de leurs programmes de formation, en raison de la rapidité avec laquelle les changements technologiques surviennent, surtout dans le secteur de l'électronique.

Cette situation soulève un certain nombre de questions au sujet de l'efficacité de l'approche utilisée par les collèges dans le but d'assurer la pertinence de la formation technique qu'ils offrent. Par exemple, plusieurs collèges tentent de se spécialiser afin de faciliter les investissements requis pour disposer d'installations et d'équipement modernes. En outre, les échanges entre le personnel enseignant et les techniciens professionnels de l'industrie est une autre méthode qui est souvent hautement recommandée par l'industrie.

L'industrie du design sert à résoudre des problèmes. Les entreprises de ce secteur doivent travailler avec des contraintes d'espace, de coût et des éléments physiques et produire des solutions créatives et fonctionnelles. Il s'agit d'une industrie qui exige des connaissances approfondies, des talents artistiques et des connaissances techniques élaborées.

Les quatre secteurs de cette industrie qui ont été analysés dans le cadre de cette étude sont ceux de la conception graphique, du design d'intérieur, du design industriel et de la création de mode. En raison des caractéristiques particulières de chacun de ces secteurs, l'analyse de l'industrie, les programmes de formation existants, de même que les lacunes et possibilités en matière de formation professionnelle sont abordés séparément dans chaque cas.

La conception graphique

Le secteur de la conception graphique est le plus important de l'industrie du design. Il s'agit, néanmoins, d'une petite industrie. Les entreprises de conception graphique emploient en effet moins de 5 000 personnes. Toutefois, ce nombre augmenterait de façon significative si l'on y ajoutait le nombre d'employés chargés de la conception graphique au sein des entreprises dont ce n'est pas l'activité principale.

La conception graphique est issue de l'art commercial. Cette discipline a pour but d'aider les entreprises à présenter, de façon créative et efficace, des informations à leurs clients et au public.à l'intérieur des limites imposées par les médias utilisés. Ce travail exige du talent artistique et une excellente connaissance des méthodes d'imprimerie et des propriétés techniques des matériaux. Dans les grandes entreprises de conception graphique, des spécialistes assument deux fonctions précises : la conceptualisation et le soutien technique. Toutefois, même dans les grandes entreprises, les personnes chargées de la création doivent avoir une connaissance approfondie des exigences techniques afin de réaliser leur travail adéquatement. Les conceptions qui ne peuvent être réalisées sont inutiles.

Les personnes qui travaillent dans le secteur de la conception graphique acquièrent une formation de base en suivant les programmes d'études qui sont offerts dans les collèges et les universités de l'Ontario. Une fois qu'elles ont été embauchées, elles améliorent leur compétence surtout par le biais de la formation en cours d'emploi. Il existe peu de cours de formation dans ce secteur parce que les entreprises sont trop petites pour se permettre de telles dépenses. En outre, plusieurs personnes qui pratiquent ce métier croient que l'expérience sur le tas est le seul moyen d'améliorer ses aptitudes.

Les entreprises de ce secteur ne considèrent pas que le perfectionnement est une priorité. Leurs préoccupations se rapportent plutôt à la formation de base que les étudiants reçoivent dans le cadre des programmes de design offerts dans les établissements postsecondaires de l'Ontario. Plusieurs entreprises se sont plaintes du fait que les étudiants n'ont pas une formation suffisante à l'égard des exigences des processus de production. D'autres ont exprimé leur frustration au sujet de l'accent qui est mis sur «l'art» au détriment de l'aptitude à résoudre des problèmes pratiques. De plus, certains représentants de ce secteur ont suggéré que la province réduise le nombre de programmes d'études en design et prolonge et améliore ceux qui seront conservés.

Le design d'intérieur

Le nombre d'employés du secteur du design d'intérieur est évalué à plus de 3 000 personnes. En outre, des entreprises de vente au détail et des magasins d'articles de décoration intérieure emploient plusieurs personnes dans le domaine du design d'intérieur.

Les personnes qui travaillent dans ce domaine s'occupent de la conception et de la réalisation d'aménagements intérieurs. Elles sont chargées d'aménager des bureaux, des magasins, des restaurants et des résidences. Les décorateurs-ensembliers qui sont employés par les entreprises ont tendance à travailler pour des clients commerciaux tandis que les pigistes travaillent principalement dans le secteur résidentiel. Les exigences professionnelles requises pour pratiquer ce métier sont relativement élevées. En plus de posséder un talent artistique, les personnes qui désirent travailler dans le domaine du design d'intérieur doivent aussi connaître les techniques de construction intérieure, les normes se rapportant aux systèmes de chauffage et aux installations électriques, les codes du bâtiment, les matériaux utilisés dans la fabrication des meubles, de même que les facteurs humains avec lesquels elles seront appelées à composer.

Plusieurs collèges ontariens offrent une formation de base dans ce domaine. Toutefois, le programme d'études de trois ans offert par le collège Humber et celui de quatre ans dispensé à Ryerson sont les deux principales sources auxquelles puisent les entreprises commerciales de design d'intérieur lorsqu'elles veulent embaucher de nouveaux employés. Les programmes d'études de deux ans offerts dans les autres collèges visent à fournir une formation de base dans le domaine du design d'intérieur à l'intention des personnes qui veulent travailler dans le secteur résidentiel ou au sein d'industries connexes qui vendent des produits aux décorateurs-ensembliers.

Le perfectionnement est surtout effectué en cours d'emploi. Dans la plupart des cas, les projets de design d'intérieur sont réalisés en équipe, ce qui fournit une occasion aux débutants de travailler avec des personnes expérimentées. Les entreprises accordent de l'avancement aux décorateurs-ensembliers en fonction de leur expérience et de leurs aptitudes.

Depuis l'adoption, en 1984, de l'Association of Registered Interior Designers Act (loi créant l'association des décorateurs-ensembliers de l'Ontario), les programmes d'études dans ce domaine se sont accrus. L'association professionnelle, l'ARIDO, a maintenant le pouvoir de conférer le titre de décorateur-ensemblier autorisé. En outre, l'association procède à l'heure actuelle à l'élaboration de normes de formation permanente dans le but de permettre aux personnes qui exercent ce métier de maintenir leur compétence professionnelle. Les cours sont conçus en fonction des normes internationales relatives aux aspects techniques importants de cette discipline.

Étant donné que l'ARIDO offrira des cours de perfectionnement, en plus de la formation qui est effectuée en milieu de travail, il n'existe pas de lacune en matière de formation professionnelle dans ce secteur de l'industrie du design. Des cours de conception et de dessin assistées par ordinateur seront sans doute utiles aux entreprises de ce secteur lorsqu'elles feront appel à des technologies plus avancées.

Le design industriel

Le design industriel est la discipline qui permet de créer les normes de fabrication et la conception physique des produits. La pratique de ce métier exige la connaissance des normes visuelles, tactiles, sécuritaires et fonctionnelles, de même que des éléments de la psychologie, physiologie et sociologie. Les personnes qui travaillent dans le domaine du design industriel peuvent contribuer de façon très importante au succès des entreprises du secteur manufacturier. Toutefois, en Ontario, le secteur du design industriel est relativement petit puisqu'il emploie moins de 1 000 personnes.

Lorsqu'elles doivent recruter du personnel, les entreprises de design industriel se tournent habituellement vers les diplômés des écoles accréditées de design industriel. L'Université Carleton, l'École des beaux-arts de l'Ontario et le collège Humber sont les principaux établissements d'enseignement de design industriel. Après avoir été embauchés, les débutants peuvent améliorer leurs aptitudes en travaillant à des projets en compagnie de personnes plus expérimentées. Les professionnels estiment que quatre ou cinq années d'expérience sont nécessaires pour atteindre un niveau de compétence adéquat.

La formation professionnelle ne semble pas poser de difficulté dans le domaine du design industriel. La plupart des professionnels se disent satisfaits de la qualité de la formation des diplômés ontariens. D'ailleurs, il s'agit en général de personnes qui ont une bonne scolarité et qui suivent le pas des changements technologiques à mesure qu'ils se produisent. Le véritable défi auquel ce secteur est confronté consiste à stimuler la demande provenant des entreprises manufacturières, qui sont souvent sous propriété étrangère, et donc, qui peuvent ne pas être responsables de la conception des produits ou qui ignorent les avantages qu'elles pourraient retirer du design industriel.

La création de mode

Tout comme les autres secteurs de l'industrie du design, celui de la création de mode exige des aptitudes artistiques et techniques. Toutefois, ce secteur a tendance à faire appel à des métiers plus spécialisés en séparant les fonctions du concepteur de celles du technicien qui est chargé de transposer les esquisses en des plans pouvant être utilisés pour la production. Les concepteurs doivent être sensibilisés aux tendances de la mode, avoir des aptitudes artistiques, de même qu'une connaissance approfondie des exigences techniques reliées aux textiles et à la production. Cela s'applique d'ailleurs autant aux personnes qui travaillent au sein des entreprises manufacturières qu'à titre de pigistes. Les personnes qui occupent des fonctions de soutien à la conception doivent posséder un sens esthétique, mais il est encore plus important.possèdent de bonnes aptitudes techniques.

La formation de base est dispensée dans les collèges de l'Ontario. Ryerson offre un programme d'études d'une durée de quatre ans qui porte sur tous les aspects de la création de mode. D'autres établissements d'enseignement offrent des programmes de deux ans. Mais, la formation en cours d'emploi et l'expérience pratique sont les principaux moyens de formation professionnelle. Les couturiers donnent habituellement une formation de trois à six mois aux employés de soutien avant que ceux-ci puissent travailler sans supervision. D'ailleurs, au sein d'entreprises manufacturières, les couturiers acquièrent leur expérience en tant qu'employés de soutien avant d'être promus à des postes de responsabilité dans le domaine de la conception ou avant de créer leur propre maison de création de mode.

Les employeurs de ce secteur ont exprimé une certaine insatisfaction à l'égard des aptitudes techniques des étudiants du niveau collégial. Les nouveaux employés sont habituellement embauchés pour occuper les fonctions de patronnier et de trieur et on doit consacrer beaucoup de temps à leur formation et à leur supervision. Les employeurs ont indiqué que certains collèges offrant des programmes d'études de deux ans n'accordent pas assez d'importance aux aspects moins «attrayants» mais tout aussi essentiels de la création de mode et qui se rapportent à la transposition des esquisses conceptuelles vers le processus de production.

D'autres questions relatives à la formation dans cette industrie se rapportent à la conception assistée par ordinateur qui est de plus en plus utilisée, sourtout dans les grandes entreprises manufacturières de ce secteur. Dans le cas des plus petites entreprises, elles se préoccupent moins de l'effet des nouvelles technologies sur la formation que du niveau des connaissances techniques des débutants en vue d'occuper les fonctions de patronnier et de trieur.

SERVICES DE TÉLÉDIFFUSION ET DE PRODUCTION CINÉMATOGRAPHIQUE

L'industrie et ses besoins en matière de formation

Du point de vue de l'emploi, le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique n'est pas très important. En Ontario, les télédiffuseurs privés employaient 2 644 personnes en 1985, tandis que la Société Radio-Canada employait 3 929 personnes à temps plein en 1986. Pour leur part, les câblodiffuseurs employaient 2 494 personnes en 1983. Compte tenu des coupures budgétaires à la Société Radio-Canada et de la croissance limitée de l'emploi dans les entreprises privées, l'emploi dans l'ensemble du secteur de la télédiffusion est stagnant.

Par ailleurs, le secteur de la production cinématographique a connu une forte croissance au cours des cinq dernières années. Selon Statistique Canada, l'industrie de la production cinématographique canadienne est composée de plus de 300 entreprises alors qu'elle n'en comptait que 232 en 1979. En 1983, le nombre d'employés dans ce secteur était néanmoins inférieur à 1 000 personnes. D'après les statistiques de cette même année, le total des salaires versés par ce secteur s'élevait à 14,5 millions de dollars, et celui des honoraires des pigistes atteignait 20,8 millions de dollars. En 1983, les laboratoires de développement de films et les services de production employaient 931 personnes, contre 696 en 1978. Ces activités sont principalement concentrées en Ontario.

Il est à noter que le secteur de la production cinématographique de l'Ontario connaît, depuis 1983, une croissance rapide surtout attribuable aux nombreuses productions financées par des entreprises américaines. La Société de développement de l'industrie cinématographique ontarienne estime qu'à l'heure actuelle, les niveaux de l'emploi et des dépenses sont au moins le double de ceux mentionnés ci-dessus.

Les évaluations indiquent que la valeur totale des dépenses reliées aux services de télédiffusion et de production cinématographique s'élève à un milliard de dollars.

Du point de vue de l'emploi et de la formation, ce secteur compte cinq partenaires importants :

- les télédiffuseurs qui emploient toute la gamme des métiers;
- les producteurs indépendants qui embauchent habituellement des équipes techniques à la pige selon les besoins;
- les laboratoires qui emploient des spécialistes de la postproduction;
- les syndicats qui représentent les pigistes du cinéma et de la télévision, de même qu'un certain nombre d'employés à temps plein travaillant dans les entreprises de télédiffusion;
- les organismes gouvernementaux qui ont pour but de promouvoir la production cinématographique canadienne.

L'industrie de la télédiffusion et de la production cinématographique fait appel à des métiers très diversifiés. De façon générale, elle a recourt à trois catégories de métiers : les métiers techniques reliés à la production sonore et visuelle de films ou de vidéo, allant de la conception des décors jusqu'à l'utilisation d'une caméra; les métiers reliés à la postproduction qui est l'étape les prises de vue sont transfomées en produit fini sur pellicule ou sur ruban magnétoscopique; et les métiers reliés à l'entretien de l'équipement électronique.

Les activités de formation existantes

En Ontario, un certain nombre de collèges et d'universités offrent une formation de base dans les métiers reliés à cette industrie. Toutefois, les diplômes collégiaux et universitaires sont habituellement considérés comme une exigence minimale d'embauche.

Les débutants dans les domaines de la production et de la postproduction sont généralement chargés des tâches manuelles dans les studios ou sur les sites de tournage. Ceci leur permet de mieux connaître le déroulement des activités, d'observer le travail des professionnels et de se faire connaître au sein des entreprises de cette industrie. Cette méthode permet aux employeurs d'observer et d'évaluer les intérêts des débutants, de même que leurs habitudes de travail, leurs aptitudes dans le domaine des relations interpersonnelles et leur rendement.

Au fur et à mesure que des postes deviennent disponibles et que les débutants développent leurs intérêts, ceux-ci se voient confier des tâches techniques spéciales qui leur permettent d'acquérir une formation en cours d'emploi. La formation «sur le tas» est la principale méthode de formation professionnelle dans cette industrie.

Parmi les trois catégories de métiers, ce sont les télédiffuseurs qui offrent le plus de possibilités de formation. Les syndicats veillent à la formation des pigistes qu'ils représentent, établissent les normes salariales et fournissent le personnel qualifié aux producteurs indépendants.

Dans la plupart des cas, les programmes d'études jouent un rôle limité dans le développement des métiers reliés à la production et à la postproduction. Les principales raisons qui sont mentionnées pour expliquer cette situation sont les contraintes financières, la perte de productivité et l'absence de programmes de formation spécialisée. Toutefois, même si ces obstacles étaient surmontés, la plupart des représentants de cette industrie croient que la formation en cours d'emploi est la méthode de formation professionnelle la plus productive. Le milieu de la production offre une occasion unique aux débutants d'observer, de discuter et de participer, tout en accomplissant des tâches techniques particulières. Pour leur part, les syndicats et les télédiffuseurs aimeraient offrir davantage de cours de formation en plus de la formation en milieu de travail

Quant aux métiers reliés à l'entretien, la formation est assurée par des programmes d'études de même qu'en cours d'emploi, puisque chaque pièce d'équipement comporte un manuel d'entretien et de réparation qui servir à l'enseignement en classe.

Les lacunes et les possibilités de formation

Bien que la méthode de formation en cours d'emploi fonctionne à la satisfaction des employeurs, il existe un certain nombre de problèmes. L'absence de programmes d'études contribue à créer une pénurie de certains métiers techniques dans le secteur de la production cinématographique indépendante. Les femmes ne sont pas embauchées dans certains métiers techniques en raison de la nécessité d'accomplir des tâches physiquement plus exigeantes. On considère que les diplômés de plusieurs programmes d'études collégiales sont insuffisamment préparés pour occuper un emploi dans cette industrie. Enfin, les divergences entre les partenaires de ce secteur ont empêché, jusqu'à maintenant, l'élaboration de programmes conjoints de perfectionnement professionnel.

LES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORER LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Les recherches qui ont été réalisées au sujet des besoins et du processus de formation professionnelle des cinq secteurs de l'industrie des services ont permis, malgré la grande diversité entre ces secteurs, d'identifier des questions d'ordre général qui sont pertinentes à l'ensemble ou à certains secteurs de cette industrie. Ces questions sont les suivantes :

L'étendue de la formation en classe par rapport à la formation en cours d'emploi

Chacun des secteurs étudiés a adopté une approche différente à l'égard de la formation en milieu scolaire par rapport à la formation en cours d'emploi. Plus il est possible de normaliser les critères de formation professionnelle et, donc, de réaliser des économies d'échelle, plus l'industrie aura tendance à compter sur la formation en milieu scolaire; une constatation semblable a été faite dans le cas du secteur manufacturier. Compte tenu de la fragmentation des secteurs de l'industrie des services en fonction de la taille des entreprises et de la variété des métiers qu'on y trouve, cette industrie a tendance à compter sur la formation en cours d'emploi. Dans de telles circonstances, les possibilités de formation en milieu scolaire sont peu nombreuses et les budgets consacrés à cette fin sont minimes. Cette situation fournit toutefois une occasion de regrouper les partenaires de cette industrie dans le but de les amener à identifier les possibilités d'élaborer des cours de formation et à fournir les ressources qui permettront de les offrir.

Le rôle des associations professionnelles

Les associations professionnelles jouent un rôle essentiel dans plusieurs secteurs de l'industrie des services en identifiant les besoins en matière de formation et en regroupant les ressources permettant d'y répondre. Ces organismes prennent souvent l'initiative à l'égard de la normalisation des exigences de formation professionnelle et de l'élaboration des normes d'accréditation. Ainsi, ces associations contribuent à créer un milieu où la formation professionnelle est reconnue et valorisée.

Les recherches démontrent que les associations jouent un rôle important aussi bien dans les secteurs où l'on retrouve surtout des petites entreprises, comme dans le secteur de design d'intérieur, que dans ceux formés de grandes entreprises, comme les banques.

La formation des employés à temps partiel

Les entreprises faisant partie du secteur des services ont tendance à utiliser davantage d'employés à temps partiel que celles du secteur manufacturier. Cette étude démontre que deux industries, celles des services financiers et des services hospitaliers, sont les plus importants employeurs de personnel à temps partiel. Or, les recherches indiquent qu'à ce jour, la formation dans ces industries est principalement orientée en fonction des employés à temps plein.

L'influence des nouvelles technologies sur la formation

Les nouvelles technologies sont adoptées à des degrés divers dans les cinq secteurs étudiés. Ceux des services financiers, de l'installation, réparation et entretien ont été les plus touchés par les changements survenus dans le domaine de l'électronique et ils éprouvent de la difficulté à perfectionner les aptitudes de leurs employés à cet égard. Dans le secteur des services financiers, les employés touchés sont ceux qui possèdent une formation dans le domaine du travail de bureau, ce qui ne convient pas nécessairement à l'utilisation des nouvelles technologies. Il en va de même dans le secteur de l'installation, de la réparation et de l'entretien où un travailleur ne peut pas facilement passer du domaine électro-mécanique à celui de l'équipement électronique. D'autres industries connaissent une transition plus facile vers les nouvelles technologies lorsque ces changements sont simples et d'usage facile ou lorsque les employés possèdent une formation scolaire qui les a préparé à ces nouvelles technologies.

L'importance de la formation technique de base

Cette étude a permis de constater l'importance de la formation technique de base dans l'industrie des services. Chacun des secteurs étudiés comporte un aspect hautement technique qui exige une solide formation technique de base pour permettre d'y obtenir un emploi et d'y progresser.

Les femmes et les carrières dans l'industrie des services

Dans quelques-uns des secteurs étudiés, l'avancement des femmes se heurte à des obstacles. Dans certains cas, ces obstacles sont attribuables aux attitudes et aux pratiques traditionnelles, qui peuvent d'ailleurs être corrigées de façon autonome. Toutefois, dans d'autres secteurs, des obstacles institutionnels et le manque de sensibilisation ou d'intérêt des femmes à l'égard de certaines carrières sont des facteurs qui contribuent à cette situation.

Le rôle des programmes de formation des instructeurs

Les programmes de formation des instructeurs ont une portée relativement limitée à l'extérieur du secteur des services financiers et, dans une moindre mesure, du secteur de la télédiffusion. Étant donné que ces secteurs comptent beaucoup sur la formation interne et en cours d'emploi, l'accroissement de ces programmes pourrait accroître l'efficacité de la formation professionnelle.

L'importance de la formation professionnelle dans le domaine de la gestion

Le développement des aptitudes de gestion est un problème important qui touche plusieurs secteurs étudiés. Dans plusieurs cas, des personnes possédant des connaissances techniques sont mutées à des postes de supervision ou d'administration sans avoir reçu une formation de base en gestion. Des efforts visant à améliorer les compétences dans ce domaine contribueraient à accroître la position concurrentielle des entreprises faisant partie des différents secteurs de cette industrie.

INTRODUCTION

L'IMPORTANCE DE L'INDUSTRIE DES SERVICES

L'industrie des services, qui est définie comme le secteur ne produisant pas de marchandise, est la plus importante source d'activités économiques de l'Ontario en terme de production et d'emploi, puisqu'elle représente 67 % du produit intérieur brut (P.I.B.) de la province et 75 % de l'emploi. Les services ne sont pas nécessairement subordonnés à l'activité économique du secteur industriel, ils ajoutent à la valeur de l'ensemble des activités économiques et sont un facteur important dans la concurrence internationale.

L'importance stratégique du secteur des services dans les activités commerciales du Canada ne peut pas être niée. Il soutient les activités commerciales des entreprises de plusieurs façons. Le système bancaire apporte un soutien important aux activités internationales des entreprises canadiennes et nos exportations dépendent en grande partie d'un système de transport efficace. Dans bien des cas, l'industrie des services doit être à l'avant-garde dans le domaine de la technologie. Le secteur des télécommunications a contribué au développement de systèmes avancés d'acheminement des communications. Les entreprises faisant partie de l'industrie des services représentent un marché important pour les manufacturiers canadiens. Par exemple, Ontario Hydro a joué un rôle important dans le développement de l'énergie nucléaire au Canada.

Un certain nombre d'indications permettent de prévoir un accroissement de la concurrence internationale dans l'industrie des services. Les pays qui sont en concurrence effectuent des études importantes en portant une attention particulière à ce secteur. De grandes entreprises manufacturières, comme General Motors, ont entrepris la mise en oeuvre de stratégies agressives dans le secteur des services. Ceci signifie que les entreprises locales faisant partie du secteur des services feront face à un accroissement des coûts attribuables aux pressions exercées par les nouveaux intervenants dans le domaine de la production et sur le marché, aux modifications des alliances stratégiques et à la rationalisation de la main-d'oeuvre.

Un autre aspect tout aussi important est l'influence du secteur des services à l'intérieur du pays. La plupart des entreprises de ce secteur sont sous propriété canadienne, ce qui signifie que les décisions importantes sont prises au Canada. Plusieurs sont de petite taille et font preuve d'entreprenariat. Elles utilisent une main-d'oeuvre abondante qui connaît une croissance constante.

LA NÉCESSITÉ DE RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE FORMATION PROFESSIONNELLE DANS L'INDUSTRIE DES SERVICES

Le ministère de la Formation professionnelle a constaté que l'industrie des services, qui connaît une croissance rapide, est le secteur de l'économie ontarienne qui pose le défi le plus important dans le domaine des ressources humaines. Jusqu'à maintenant ce secteur a toutefois porté peu d'attention à la formation, et ce en dépit de l'évolution rapide qu'il connaît Compte tenu de la diffusion technologique et de la concurrence qui existent dans le secteur des services, les employeurs sont confrontés à de nouveaux problèmes de formation professionnelle et doivent envisager des possibilités uniques à ce secteur. Pour relever le défi posé par l'industrie des services, les programmes de formation des secteurs public et privé devront porter une attention et une aide particulières aux domaines dans lesquels les besoins sont les plus importants et où l'investissement en matière de formation professionnelle est susceptible de générer les retombées économiques les plus significatives.

LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Les objectifs de l'étude sont les suivants :

- identifier et décrire les tendances actuelles et futures de la demande de main d'oeuvre dans les principaux secteurs de l'industrie des services de l'Ontario;
- déterminer les besoins en matière de formation professionnelle reliés à ces tendances et les obstacles que les entreprises peuvent rencontrer en cherchant à répondre à ces besoins; et,
- identifier les possibilités d'améliorer les programmes de formation professionnelle pour qu'ils permettent de répondre efficacement aux besoins de ces principaux secteurs.

LA PORTÉE DE L'ÉTUDE

Le choix des secteurs devant faire l'objet de cette étude a été déterminé en fonction des trois critères suivants : ceux qui ont des liens importants avec le secteur manufacturier; ceux qui offrent des services qui sont ou qui peuvent être exportés; et ceux qui font appel à des connaissances approfondies.

Les services reliés au secteur manufacturier. Les services qui ont une influence sur la productivité des entreprises manufacturières jouent un rôle important à l'égard de la croissance de l'économie. Ces services ont été et continueront d'être un facteur fondamental qui influence la productivité et la position concurrentielle du secteur manufacturier de l'Ontario.

Un des aspects qui contribuent à accroître la demande des services dans le secteur manufacturier est l'utilisation croissante des technologies automatisées qui entraînent une modification de la nature et de l'organisation du travail aux sein des entreprises manufacturières.

En outre, le secteur secondaire a de plus en plus tendance à compter sur le secteur tertiaire. En effet, des services qui étaient auparavant assurés au sein des grandes entreprises manufacturières, comme ceux se rapportant à la formation ou à la commercialisation, sont désormais de plus en plus confiés à des entreprises indépendantes. De plus, les petites entreprises qui ne peuvent assurer ces services internes font souvent appel à d'autres entreprises pour obtenir des services spécialisés.

La concurrence de plus en plus vive à laquelle les manufacturiers ontariens font face est aussi un autre facteur qui contribue à l'augmentation de la demande à l'égard de nouveaux services. L'accroissement de la concurrence due à l'expansion des réseaux de distribution et de vente au détail au pays, combinée à la concurrence de plus en plus forte des pays en voie de développement, favorisent l'augmentation de la demande à l'égard d'une variété de nouveaux services qui aideront le secteur manufacturier à maintenir sa position concurrentielle favorable sur le marché.

Les services qui peuvent être exportés. Même si la majorité des entreprises faisant partie du secteur des services ne font pas d'exportation, elles font l'objet de pressions de plus en plus fortes en vue d'exporter leurs connaissances et leur expertise. Cette tendance est d'ailleurs reflétée par la croissance sans précédent du commerce international dans le secteur des services qui a augmenté plus rapidement que celui du commerce international des marchandises. En 1985, la valeur totale des exportations du secteur tertiaire canadien a représenté 21,4 milliards de dollars. Alors que la diminution de la demande provenant des pays en voie de développement ralentit la croissance dans les domaines

des ressources et des marchandises traditionnellement destinées à l'exportation, et en raison de la vive concurrence de ces pays, les pays industrialisés doivent compter de plus en plus sur la croissance des exportations dans le secteur des services.

Les évaluations indiquent, qu'en 1985, la valeur des exportations du secteur des services de l'Ontario a atteint environ 10 milliards de dollars. Par ailleurs, bien que la province ait réussi à établir une position concurrentielle sur les marchés internationaux dans les domaines des banques et de l'assurance, il est évident que le potentiel du secteur des services en matière d'exportation n'a pratiquement pas été développé.

L'étendue des services qui peuvent être exportés est très importante. Le développement considérable des réseaux de communication qui relient maintenant les marchés internationaux a fait disparaître un certain nombre d'obstacles à l'exportation des services. Parmi les services qui possèdent un potentiel considérable en matière d'exportation, on retrouve notamment ceux reliés aux domaines de l'éducation, de la santé, de la construction, de la technologie agricole, de la planification de l'environnement et des richesses naturelles, du transport, des télécommunications, du tourisme, des valeurs mobilières et des services aux entreprises.

Les services qui font appel à des connaissances approfondies.
Dans le secteur des services de l'Ontario, ce sont les services qui font appel à des connaissances approfondies qui ont connu la plus forte croissance de l'emploi au cours des 40 dernières années. Ces services utilisent une gamme importante de métiers spécialisés et représentent une des principales sources d'emplois rémunérateurs dans le secteur des services.

Au cours des 10 prochaines années, on prévoit que la croissance de l'emploi que connaîtra le secteur des services sera principalement attribuable à l'expansion des services qui font appel à des connaissances approfondies. Au pays, le maintien de la tendance selon laquelle des services sont confiés à des entreprises extérieures et l'apparition de besoins du secteur manufacturier à l'égard de nouveaux services permettront au secteur des services de poursuivre sa croissance.

La forte concurrence qui existe sur les marchés étrangers contribuera également à l'expansion des services qui font appel à des connaissances appronfies. Étant donné que la position concurrentielle favorable de l'Ontario se rapporte de moins en moins à la production des marchandises et de plus en plus aux services spécialisés, il devient nécessaire de mettre l'accent sur le développement de compétences qui comportent une valeur ajoutée et qui sont à l'avant-garde dans le but d'accroître les exportations du secteur des services. Les nouveaux pays industrialisés qui sont dotés d'un secteur manufacturier devront compter sur les importations de technologies avancées et de compétences afin d'élablir leur infrastructure.

La rapidité avec laquelle les avantages de la diffusion de la technologie pourront se traduire par une augmentation de la productivité dépendra en grande partie de l'habileté de la main-d'oeuvre à s'adapter et à utiliser cette nouvelles technologie. La formation professionnelle dans le domaine des services qui font appel à des connaissances approfondies sera donc très importante dans le but d'assurer le recyclage ou le remplacement de la main-d'oeuvre dans les plus courts délais possibles.

On retrouve ce genre de services dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la finance, de l'ingénierie, de même que dans plusieurs autres services offerts aux entreprises, comme ceux dans les domaines de la recherche, du conseil, de la comptabilité et du développement des logiciels.

Cette étude a comme prémisse que les retombées les plus importantes découlant de l'accentuation de la formation professionnelle surviendront dans les secteurs correspondant à l'un ou plusieurs des trois critères qui viennent d'être expliqués, parce qu'il s'agit des secteurs qui ont la plus grande influence sur une proportion importante de l'économie et ceux qui offrent les meilleures perspectives dans le domaine de l'emploi.

En conséquence, la recherche effectuée dans le cadre de cette étude a porté sur les cinq secteurs de l'industrie des services qui ont la plus grande importance stratégique à l'égard de la position concurrentielle de l'économie de l'Ontario et qui correspondent aux trois critères expliqués ci-après.

Le secteur des services financiers est très important à l'économie de la province en termes d'emploi et de son apport au P.I.B. Ce secteur assure des services indispensables au secteur manufacturier en fournissant les capitaux nécessaires aux investissements et au développement des exportations. Le potentiel est très élevé en matière d'exportation des services financiers. Par exemple, les actifs étrangers représentent plus de 40 % des actifs totaux des banques. Enfin, en étant un utilisateur traditionnel et de plus en plus important de technologies, le secteur des services financiers fait appel à des connaissances approfondies.

Le secteur des hôpitaux publics est aussi une source importante d'emplois et apporte une contribution signification au P.I.B. de la province. Grâce à l'évolution de la technologie dans le domaine des communications, le potentiel en matière d'exportation des services de ce secteur est de plus en plus grand. Ce secteur offre des services qui font appel à des connaissances très approfondies et cette situation est davantage accentuée par l'avènement de technologies avancées.

Le secteur de l'installation, de la réparation et de l'entretien offre des services indispensables aux manufacturiers et au maintien de la base industrielle de la province. L'importance de ce secteur s'accroît en raison de l'utilisation croissante d'équipement de fabrication perfectionné et doté de composantes électroniques.

Le secteur du design aide les manufacturiers à produire des marchandises qui peuvent être facilement commercialisées et à les promouvoir de façon efficace. Chacun des quatre domaines de ce secteur, c'est-à-dire ceux de la conception graphique, du design d'intérieur, du design industriel et de la création de mode, offrent des services qui font appel à des connaissances approfondies ajoutées au talent artistiques et à de solides aptitudes techniques. Tous ces services peuvent être exportés.

Le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique offre également des services qui peuvent être exportés. Les services de ce secteur font appel à des connaissances approfondies permettant de transformer des idées de scénarios en des productions de grande qualité. Certains domaines de ce secteur, comme ceux de la production de commerciaux et de la formation à l'égard de la production cinématographique, contribuent au maintien de la position concurrentielle du secteur manufacturier.

L'APPROCHE DE L'ÉTUDE

Les conclusions de cette étude reposent sur des entrevues approfondies qui ont été réalisées auprès d'entreprises faisant partie de chacun des secteurs, de même qu'auprès d'associations professionnelles, de syndicats, de collèges et d'universités. Les entrevues ont surtout porté sur le développement constant des aptitudes pratiques des employés de ces secteurs par rapport à l'évolution technologique et aux changements qui surviennent sur le marché.

Ces entrevues ont été réalisées avec les chefs de service et avec le personnel chargé de la formation des employés. Dans chaque cas, les entrevues visaient à obtenir un aperçu de la situation des entreprises en fonction des éléments suivants : la taille de l'entreprise, ses liens avec d'autres secteurs, ses activités d'exportation et d'importation, la technologie, les principaux facteurs ayant une influence sur sa position concurrentielle favorable, la nature des services offerts, les tendances de l'emploi, la structure organisationnelle, les méthodes et les systèmes d'exploitation, l'approche en matière de formation, la philosophie de l'entreprise à ce sujet, les programmes internes de formation, l'utilisation de ressources extérieures, l'existence d'une stratégie réelle ou implicite à l'égard de la formation, les moyens pris afin de faire face aux pénuries de main-d'oeuvre, la connaissance et l'utilisation des programmes gouvernementaux dans le domaine de la formation, de même que la perception des entreprises à l'égard des forces et des faiblesses du processus de formation professionnelle.

SERVICES FINANCIERS

APERÇU DE LA SITUATION DANS L'INDUSTRIE

L'industrie des services financiers comporte quatre secteurs : les banques, les sociétés de fiducie, les compagnies d'assurance et les sociétés de courtage en valeurs mobilières. La croissance réelle du secteur des services financiers, qui a atteint 4 % en 1986, a été plus forte que celle de l'ensemble de l'économie canadienne. Il en va de même de l'emploi qui s'est accru de façon constante, connaissant une hausse de 28 % depuis 1982 et ayant plus que doublé depuis 1970. Les banques et les sociétés de fiducie sont présentement les plus importants employeurs de ce secteur, comptant 109 300 employés en Ontario. Les sociétés de courtage en valeurs mobilières représentent le plus petit secteur de cette industrie employant 27 000 personnes, tandis que les compagnies d'assurance emploient 81 300 personnes.

Le personnel de soutien est le groupe d'employés le plus important dans le secteur des banques et des sociétés de fiducie. Dans les banques, cette catégorie d'employés représente 71 % de l'ensemble du personnel, tandis que les gestionnaires constituent 25 % du personnel, les professionnels des sciences mathématiques et de l'ingénierie représentent 3 %, et le personnel des ventes, 1 %. On retrouve une concentration du personnel des ventes dans le secteur des compagnies d'assurance, où cette catégorie représente 31 % des emplois, mais le personnel de soutien, qui occupe 49 % des emplois, constitue la plus importante catégorie d'employés.

Les femmes représentent 60 % des employés de l'industrie des services financiers. Elles ont aussi tendance à être fortement concentrées dans les fonctions de soutien administratif. En 1986, dans le secteur des banques, les femmes représentaient 93 % du personnel occupant des emplois de soutien administratif dont le salaire était inférieur à 22 000 $. Par ailleurs, les femmes occupaient 2 % des postes de cadres supérieurs. Dans l'ensemble, les femmes occupent 73 % des emplois du secteur des banques.

La croissance de l'emploi dans les secteurs des banques, des sociétés de fiducie et des compagnies d'assurance a été particulièrement forte dans les domaines où les activités reposent sur les nouvelles technologies, de même que dans le domaine de la gestion financière. Selon les données du recensement, c'est dans le domaine de la gestion financière que la croissance annuelle de l'emploi a été la plus forte, entre 1971 et 1981, atteignant 29 % dans le secteur des banques et 17 % dans celui des compagnies d'assurance. Les emplois d'analystes et de programmeurs de systèmes informatiques ont connu une hausse annuelle de 15 % dans le secteur des banques et de 11 % dans celui des compagnies d'assurance.

LES TENDANCES ACTUELLES ET LES DÉFIS DE LA FORMATION

Même si la croissance de l'industrie des services financiers a été impressionnante, celle-ci fait néanmoins face à des défis et des problèmes cruciaux dans le domaine de la formation professionnelle. L'introduction de nouvelles technologies continuera à provoquer des pénuries et des surplus de personnel dans certains métiers. On prévoit que des pénuries se produiront chez les analystes de systèmes informatique et les programmeurs en informatique, les vendeurs d'assurance, les chargés de comptes, les gestionnaires financiers et les opérateurs d'appareils de traitement des données. Par ailleurs, selon le rapport du groupe de travail sur l'emploi et les nouvelles technologies en Ontario, publié en 1985, des surplus se produiront dans un certain nombre d'emplois. Ceux-ci comprennent, entre autres, les préposés à la caisse, les préposés aux guichets, les commis de bureau, les commis aux fichiers.

La segmentation des quatre secteurs de l'industrie des services financiers est de plus en plus atténuée par la forte concurrence et la nouvelle réglementation. Les banques offrent maintenant des services de courtage en valeurs mobilières à rabais. Par exemple, la Banque Toronto-Dominion a mis sur pied un service téléphonique de transaction de valeurs mobilières et a fait récemment l'acquisition de la firme Gardner Group. Les sociétés de fiducie offrent désormais la possibilité d'investir dans des fonds mutuels, tels que les fonds mutuels du Trust Royal. Pour leur part, les compagnies d'assurance-vie, comme le Groupe La Laurentienne, font l'acquisition de sociétés de courtage en valeurs mobilières.

De leur côté, les sociétés de courtage offrent maintenant la possibilité d'investir dans les marchés monétaires et des services de financement, comme l'attribution de marges de crédit en vue des acquisitions.

L'érosion des quatre secteurs de l'industrie des services financiers et le besoin de méthodes de formation plus efficaces créé par cette situation représentent des défis importants. La demande de travailleurs spécialisés s'accroît dans certains domaines; par exemple, les banques et les sociétés de fiducie ont maintenant besoin de programmes de formation professionnelle en matière de courtage en valeurs mobilières. Compte tenu de la concurrence de plus en plus forte qui règne entre eux, tous les secteurs de cette industrie doivent aussi donner une formation à leurs employés dans le domaine des techniques de vente. La pression croissante à l'égard du prolongement des heures d'ouverture des succursales forcera les banques et les sociétés de fiducie à consacrer plus de temps à la formation de leurs employés à temps partiel.

Les changements technologiques représentent un autre facteur important qui influence les besoins de cette industrie en matière de formation. Les nouvelles technologies ont fait leur apparition au cours des années 1960 avec l'installation d'appareils de traitement informatisé des données et de banques de données et, depuis ce temps, les innovations technologiques se sont poursuivies à un rythme accéléré. Au cours de l'année 1986, on a vu apparaître les réseaux de guichets automatiques. Dans la plupart des cas, les emplois se sont accrus au fur et à mesure de l'apparition de nouveaux services, sauf pendant la période de récession qui est survenue au début des années 1980.

Une banque à charte canadienne estime qu'elle dépensera plus de 2 milliards de dollars, au cours des cinq prochaines annés, au chapitre des nouvelles technologies. Une importante société de fiducie a indiqué que la direction avait autorisé récemment des dépenses de plusieurs millions de dollars pour l'achat de nouvel équipement. Une grande compagnie d'assurance-vie vient de mettre sur pied un système informatisé servant à équilibrer ses actifs par rapport à ses créances, pour l'ensemble de ses activités, en raison de la difficulté grandissante de surveiller les marges et du fait que.la concurrence crée une pression de plus en plus grande à l'égard de la nécessité de prendre de bonnes décisions en matière d'investissement. De plus, des systèmes sont présentement en voie d'élaboration dans le but de codifier les règles de prise de décision des courtiers les plus expérimentés dans les domaines des valeurs mobilières et des marchés monétaires internationaux.

LES ACTIVITÉS DE FORMATION EXISTANTES

Dans l'importante industrie des services financiers, où la croissance est soutenue, la formation professionnelle est reconnue comme un facteur qui renforce la position concurrentielle des divers secteurs qui en font partie. Bien que les quatre secteurs manifestent un degré d'engagement différent à l'égard de la formation, leur approche est toutefois similaire.

La formation dans le secteur des banques

Dans le secteur des services financiers, les banques sont incontestablement les leaders en matière de formation professionnelle. Elles considèrent la formation comme un investissement dans l'avenir plutôt qu'une dépense. Au cours de l'année 1984-1985, les sept banques à charte canadiennes ont dépensé 113 millions de dollars au chapitre de la formation professionnelle. Au total, 82 000 employés des banques ont reçu une formation, ce qui représente plus de la moitié des 149 000 personnes employées à temps plein et à temps partiel par les banques.

La participation des femmes à la formation professionnelle est à la hausse. Comme elles représentent 73 % des employés à temps plein dans le secteur des banques, l'Association des banquiers canadiens estime qu'elles constituent la majorité des 82 000 personnes ayant reçu une formation. En 1971, les hommes représentaient 83 % des employés qui recevaient une formation, mais depuis ce temps, les femmes constituent 60 % des bénéficiaires de la formation.

Étant donné que ces activités de formation ne comprennent pas la formation en cours d'emploi, l'évaluation selon laquelle plus de la moitié (63 %) des employés des banques à charte ont reçu une formation, en 1984-1985, est probablement trop basse.

Dans le secteur des banques, la formation professionnelle peut être divisée en trois volets se rapportant à des aspects différents du développement des employés.

Les programmes internes de formation

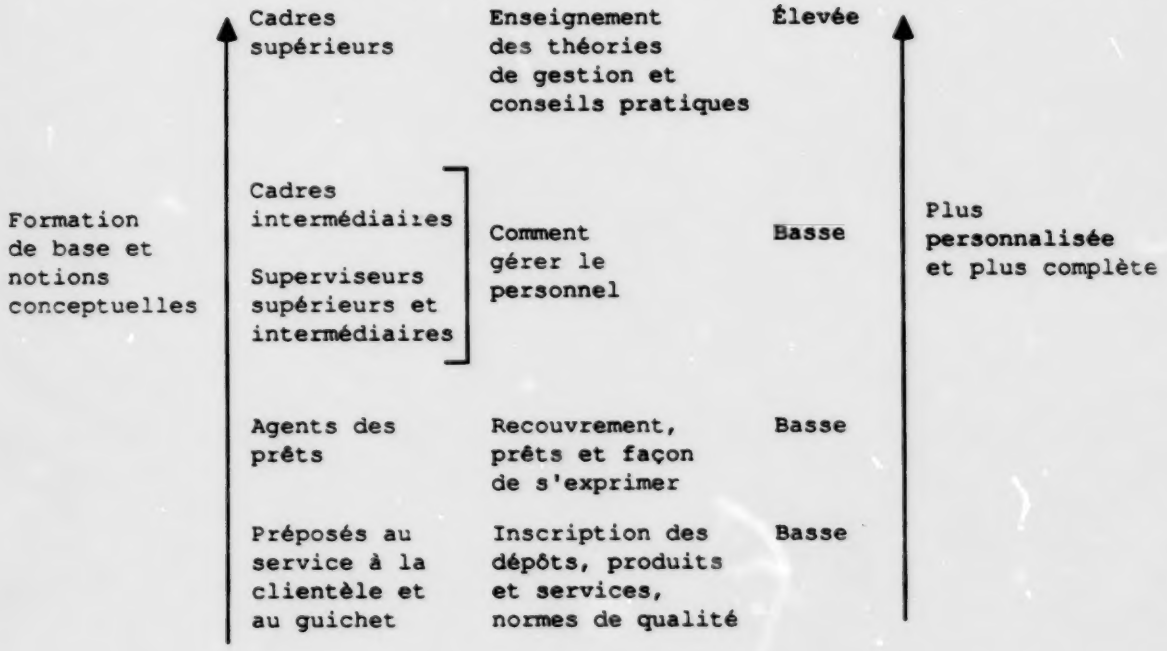
Le contenu de ces programmes porte sur les prêts et les finances, la gestion, les ventes, l'exploitation et les services à la clientèle. Le but de ces programmes est de développer la compétence des employés et d'améliorer leurs aptitudes de base dans les domaines de la gestion de l'emploi du temps, de la planification de la carrière et de la supervision.

Les programmes de formation de l'Institut des banquiers canadiens

L'Institut des banquiers canadiens offre les cours de formation en milieu universitaire. Ces cours visent à accroître les aptitudes techniques des employés et un certain nombre de cours portent l'amélioration des aptitudes de gestion. Les personnes qui réussissent leurs études se voient décernées l'accréditation professionnelle de membres de l'Institut des banquiers canadiens. Après avoir constaté que les nouveaux employés ont une meilleure formation scolaire dans le domaine des affaires, les banques ont créé récemment un nouveau programme d'études de «banquier professionnel».

ILLUSTRATION 1

La formation professionnelle dans le secteur des banques



La formation en cours d'emploi

La formation en cours d'emploi est offerte dans le but d'aider un employé à accomplir certaines tâches particulières. Ceci peut consister en une formation polyvalente dans les cas où un employé sera utilisé pour pallier l'absentéisme ou encore pour leur permettre d'acquérir une expérience de travail plus enrichissante. La formation en cours d'emploi est un processus constant qui est assuré par d'autres employés ou par un superviseur.

Dans le secteur des banques, les nouveaux employés reçoivent surtout une formation de base et, au fur et à mesure qu'ils progressent au sein de l'entreprise, la formation est plutôt orientée vers la conceptualisation et la planification. L'utilisation de ressources extérieures et la formation individuelle sont courantes.

Il est essentiel de bien faire connaître les programmes de formation. Dans le but d'inciter ses employés à prendre des initiatives à l'égard de leur propre formation professionnelle, une banque a adopté les mesures suivantes :

- la préparation d'un manuel qui énumère tous les cours de formation disponibles, les critères d'admissibilité et ce qu'il faut faire pour s'y inscrire. Ce manuel est remis à tous les nouveaux employés;

- à l'occasion de l'évaluation annuelle du rendement des employés et dans le cas des évaluations indépendantes, on demande aux employés d'indiquer quels cours de formation les aideraient le plus à accomplir leur travail et à améliorer leurs aptitudes;

- les centres régionaux de formation fournissent aux succursales des renseignements sur les programmes de formation;

- chanque année, une brochure décrivant la politique de la banque au sujet de la formation et du développement du personnel est distribuée à tous les employés;

- un bulletin d'information interne permet d'annoncer les nouveaux cours et de publier des articles se rapportant aux programmes de formation;

- les employés peuvent écrire à leur directeur de service dans le but de demander des renseignements sur les critères d'admissibilité d'un programme de formation particulier.

La formation dans le secteur des sociétés de fiducie

Même si les employés des sociétés de fiducie reçoivent une formation en cours d'emploi et dans le domaine de la gestion, l'engagement de ces sociétés à l'égard de la formation est beaucoup moins important que celui des banques. Une importante entreprise évalue que ses dépenses dans le domaine de la formation s'élèvent entre 3 et 4 millions de dollars, alors que les autres sociétés de fiducie y consacrent des montants considérablement moins élevés. Les sociétés de fiducie évaluent qu'à chaque année, entre 20 à 40 % de leurs employés suivent des cours de formation. Bien que, dans la plupart des compagnies, la formation et le développement professionnel soient considérés dans le processus d'évaluation des employés, on constate souvent que les cadres supérieurs négligent les objectifs de formation de leur service respectif.

L'Institut des sociétés de fiducie joue un rôle important, quoique de plus en plus réduit, à l'égard de la prestation de programmes de formation technique pour les employés de ce secteur. L'Institut a été créé en 1974 dans le but d'assumer les activités pédagogiques de l'Asociation des sociétés de fiducie du Canada. L'Institut offre des programmes d'études techniques au personnel des sociétés qui en sont membres dans sept domaines spécialisés : fiducie commerciale, fonds de pension en fiducie, fiducie personnelle, services financiers, services hypothécaires et l'impôt. Des spécialistes de ce secteur déterminent les normes professionnelles et le contenu des programmes d'études, écrivent les manuels pédagogiques et évaluent les aptitudes des candidats dans chacun des sept domaines. Dans chaque domaine, le programme d'études comporte six éléments : un aperçu du secteur des valeurs mobilières, les connaissances de base, une première phase d'études autonomes qui se termine par un examen, un programme de spécialisation (comme le cours sur les valeurs mobilières canadiennes), et un projet de recherche. Après avoir terminé ses études avec succès, une personne se voit attribuée la désignation professionnelle de membre de l'Institut des sociétés de fiducie ou de spécialiste de l'Institut des sociétés de fiducie. Ces désignations représentent un diplôme d'études. Les cours s'échelonnent habituellement sur une période d'une année et demie et les étudiants doivent obtenir une note d'au moins 70 % pour réussir les examens. Les compagnies membres de l'Institut considèrent ces désignations professionnelles comme une qualification indispensable à l'avancement des employés dans ce secteur. En outre, plusieurs compagnies remboursent les frais de scolarité, accordent des congés d'études et versent des bonis lorsqu'un employé réussit son programme d'études.

En plus des programmes de formation offerts par l'Institut, la formation en cours d'emploi dans les domaines de l'utilisation des nouveaux appareils, du crédit et des services à la clientèle est assurée par les employés. Alors qu'autrefois les sociétés de fiducie comptaient sur l'Institut pour offrir des cours dans le domaine de la gestion, la formation dans ce domaine est maintenant effectuée à l'interne avec l'aide de ressources extérieures qui offrent des programmes de formation. Compte tenu du fait que les services des sociétés de fiducie sont réparties sur de grandes

distances, la formation est de plus en plus assurée grâce à des méthodes non conventionnelles, comme l'étude autonome, le soutien en cours d'emploi et l'enseignement à distance à l'aide d'ordinateur.

La formation dans le secteur des compagnies d'assurance-vie

Au cours des deux ou trois dernières années, la formation professionnelle a pris beaucoup plus d'importance dans le secteur des compagnies d'assurance-vie. Celles-ci accordent une attention de plus en plus grande aux services et aux programmes de formation

Toutefois, les budgets, variant entre 200 000 $ et 600 000 $, que les grandes compagnies d'assurance-vie consacrent à la formation sont moins importants que ceux des banques et des sociétés de fiducie. Chaque année, on estime qu'entre un quart et un tiers de l'ensemble du personnel de ce secteur participe à un programme de formation. Les programmes de formation portent surtout sur l'amélioration des compétences dans les domaines de la rédaction commerciale, des services à la clientèle, de la supervision et de la gestion.

The Life Office Management Association (LOMA) offre des cours par correspondance aux employés des compagnies d'assurance-vie par l'intermédiaire de l'Institut d'assurance-vie du Canada. L'association est un organisme international, établi en Georgie, qui a élaboré dix programmes d'études dans le domaine de l'assurance-vie. Ces cours portent sur les principes de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie, l'exploitation, le droit, la commercialisation, et les systèmes comptables. Les cours s'échelonnent sur une période de cinq ans et conduisent à l'obtention de la désignation professionnelle de membre de l'Institut des compagnies d'assurance-vie L'organisme a récemment mis sur pied un programme d'études équivalant à un niveau de maîtrise dans le but d'offrir une formation professionnelle plus poussée dans le domaine des affaires et des finances. L'Institut d'assurance-vie du Canada facilite l'accès à ces programmes d'études en assurant la traduction en français du matériel pédagogique et, à l'occasion, en faisant des représentations auprès de l'association internationale pour que ce matériel ait un contenu canadien plus important. L'Institut possède également une section de formation et de perfectionnement qui sert de réseau aux instructeurs qui travaillent dans le secteur des compagnies d'assurance-vie.

Les compagnies remboursent les frais de scolarité, le coût du matériel pédagogique, accordent des congés d'études et fournissent un bureau aux personnes qui s'inscrivent au programme d'études de cette association et versent égalemnt des bonis aux employés qui réussissent leurs études.

La formation dans le secteur des compagnies d'assurance immobilière et de l'assurance contre les accidents

Ce secteur utilise les programmes d'études de l'Institut des d'assurance du Canada et aide financièrement les employés qui s'y inscrivent. L'Institut a été fondé en 1899 et il assume les activités pédagogiques au nom des compagnies d'assurance générale (assurance immobilière, assurance contre les accidents et réassurance) en Ontario.

L'Institut détermine le contenu des programmes d'études, élabore les examens qui sont administrés au Canada, offre des cours par correspondance, organise les sessions d'examen et décerne les diplômes dans le secteur de l'assurance générale. Il fournit également des bureaux aux étudiants, organise des cours du soir et des groupes d'études, en plus des cours réguliers, voit à la tenue des examens, maintient des bibliothèques et fait la promotion de séminaires.

Trois programmes d'études sont offerts : notions d'assurance générale, pour les débutants qui veulent avoir un aperçu de la situation de ce secteur, le programme d'études de membre associé et le programme d'études de membre, qui correspondent aux niveaux d'études universitaires de baccalauréat et de maîtrise.

En 1986, 19 500 des 113 600 employés de ce secteur étaient inscrits à l'ensemble des programmes d'études offerts au Canada. Les Ontariens représentent environ 40 % de ces nombres. Le programme d'études de membre associé comporte des cours obligatoires dans les domaines de l'assurance-automobile, de l'assurance-responsabilité, de l'assurance immobilière et des réclamations. Des cours facultatifs sont disponibles dans les domaines de l'assurance maritime, de la comptabilité et de l'assurance générale. Les personnes qui réussissent leurs études se voient décernées la désignation professionnelle de membre associé de l'Institut d'assurance du Canada et de membre de l'Institut d'assurance du Canada.

Les cours, qui s'échelonnent sur une période de deux à quatre années, sont donnés par correspondance, tandis que des universités et des collèges communautaires offrent des cours du soir. Ces cours sont reconnus par les compagnies faisant partie de ce secteur et ces dernières encouragent leurs employés à s'y inscrire en accordant des congés d'études, en autorisant l'organisation de classes dans leurs bureaux et en versant des bonis aux employés qui réussissent leurs études.

La formation dans le secteur des sociétés de courtage en valeurs mobilières

Des quatre secteurs de l'industrie des services financiers, c'est celui des sociétés de courtage en valeurs mobilières où l'on retrouve le moins d'activités de formation professionnelle. Ces sociétés n'offrent pas de programmes de formation très élaborés à l'intention de leurs employés. Elles offrent essentiellement des cours d'orientation et de techniques de vente et l'aspect de la formation n'est pas considéré dans le processus d'évaluation du personnel et de planification de la carrière.

Seules quelques sociétés de ce secteur offrent des programmes de formation qui s'adressent surtout aux cadres et qui visent à fournir une formation de base dans les domaines des techniques d'entrevues, de la discipline positive, des aptitudes de présentation et de la délégation de l'autorité. Les services d'entreprises privées sont très utilisés par les sociétés de courtage en valeurs mobilières dans le but de donner des cours de formation en gestion et de techniques de vente. La formation du personnel de bureau est effectuée en cours d'emploi par d'autres employés, comme c'est le cas dans les autres secteurs de l'industrie des services financiers.

L'Institut canadien des valeurs mobilières est l'organisme pédagogique de ce secteur. Mais il offre aussi des programmes de formation aux membres des autres secteurs de l'industrie des services financiers. En tant qu'organisme de formation professionnelle de l'Association des sociétés de courtage en valeurs mobilières, l'Institut canadien des valeurs mobilières élabore et administre les programmes de formation pour le secteur des sociétés de courtage en valeurs mobilières. Les plus importants programmes d'études consistent en trois séries de cours par correspondance : le cours sur les valeurs mobilières canadiennes, et les deux volets du cours plus avancé sur les investissements financiers au Canada. L'Institut offre également des cours sur l'exploitation, sur le marché canadien des options, de même que sur d'autres sujets spécialisés à l'intention des personnes qui se préparent à devenir directeur de succursale, courtier sur le marché des options, associé ou directeur d'une société. À l'heure actuelle, les employés des sociétés membres représentent 20 % des étudiants inscrits à ces cours, 47 % sont des étudiants provenant de l'extérieur et 33 % sont des employés d'institutions financières faisant partie d'autres secteurs de cette industrie.

Toutefois, il semble que la demande à l'égard de la formation dans le secteur du courtage en valeurs mobilières soit à la hausse. Entre le 30 juin 1986 et le 30 juin 1987, 11 000 personnes étaient inscrites aux cinq sessions du cours sur les valeurs mobilières canadiennes. Depuis l'automne 1987, 10 000 personnes se sont inscrites aux deux premières sessions. La forte demande dont ces cours font l'objet est attribuable à la croissance rapide de l'emploi dans le secteur des sociétés de courtage en valeurs mobilières et à la volonté des personnes travaillant dans les secteurs des banques, des sociétés de fiducie et des compagnies d'assurance de mieux connaître ce secteur de l'industrie.

En plus de ces programmes de formation professionnelle qui sont destinés à tous les secteurs de l'industrie des services financiers, la Bourse de Toronto offre à ses membres des programmes de formation dans cinq domaines : un cours d'orientation dans le domaine des valeurs mobilières, un cours d'exploitation se rapportant aux activités stratégiques du personnel, un cours au sujet des transactions sur le parquet de la Bourse, un cours de formation de base (rédaction, présentation, etc.), et un cours sur la supervision. Les personnes qui réussissent les cours de supervision et d'exploitation reçoivent un certificat d'études. Deux méthodes sont utilisées pour offrir ces cours, les séminaires ou ateliers, et les cours individuels donnés au centre de formation de la Bourse de Toronto.

La plupart du matériel pédagogique utilisé pour ces cours est fourni par ordinateur, ce qui permet d'adapter plus facilement les périodes de cours en fonction de l'horaire de chaque étudiant. Le service d'éducation et de formation de la Bourse de Toronto dispose d'un budget de 450 000 $ et ses services sont facturés aux membres dans le but d'en couvrir les coûts. La Bourse de Toronto assure environ 2 000 jours de formation par année. Elle offre aussi, à l'occasion, un programme de formation répondant aux besoins particuliers d'une société de courtage en valeurs mobilières. L'un des objectifs important du service d'éducation et de formation est d'offrir des programmes modulaires de formation professionnelle qui permettent aux entreprises de former des employés dans des domaines particuliers, tels que les marchés des obligations, des options et des titres de participation.

LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉ DE FORMATION

Lacunes de la formation dans le secteur des banques

Malgré le fait que les banques consacrent d'énormes ressources à la formation, un certain nombre de lacunes ou de déficiences ont été identifiées dans le cadre des activités de formation existantes.
Celles-ci comprennent notamment :

- l'absence de formation dans le domaine des techniques de vente pour les préposés aux guichets et les autres personnes qui ont des rapports directs avec le public;
- l'absence de formation linguistique et de cours «d'anglais, langue seconde» pour les employés qui servent le public;
- la formation dans le domaine de l'utilisation des nouvelles technologies informatiques, ce qui faciliterait l'introduction de nouveaux systèmes informatiques perfectionnés;
- la formation des employés à temps partiel répondrait aux besoins découlant de la prolifération des produits offerts et des heures d'ouverture prolongées des banques;
- la formation dans le domaine des valeurs mobilières dans le but de permettre aux banques de développer leurs propres courtiers en valeurs mobilières.

Lacunes de la formation dans le secteur des sociétés de fiducie

Un certain nombre de lacunes ont été identifiées dans le secteur des sociétés de fiducie. Celles-ci comprennent notamment :

- la nécessité d'élaborer des programmes de formation dans le domaine des techniques de vente dans le but de permettre aux préposés aux guichets et d'autres employés d'identifier de nouveaux clients;
- la nécessité d'élaborer des programmes de formation des instructeurs qui assureraient la formation du personnel de supervision et de gestion dans le but de leur permettre de former leurs employés, surtout dans les grandes entreprises;
- une pénurie de planificateurs financiers compétents;
- la nécessité d'élaborer des programmes de formation par rapport à la multitude d'instruments de planification financière se rapportant à la planification de la retraite; et,

- la nécessité de procéder à une mise en oeuvre efficace des plans et des procédures de formation du personnel dans le but de faciliter la mise en place de nouveaux systèmes et de nouvelles technologies.

Lacunes de la formation dans le secteur des compagnies d'assurance

Un certain nombre de besoins en matière de formation professionnelle sont évidents dans le secteur des compagnies d'assurance-vie, d'assurance immobilière et d'assurance contre les accidents. Ceux-ci comprennent notamment :

- la formation dans le domaine des services à la clientèle dans le but d'améliorer les aptitudes des employés à répondre aux objections des clients et à traiter avec les clients difficiles;

- la formation relative à l'utilisation des systèmes informatiques dans le but de permettre aux employés de suivre le rythme de l'installation des nouveaux systèmes;

- la formation dans le domaine de la gestion financière; et,

- l'amélioration de l'efficacité des programmes de formation grâce à l'utilisation d'ordinateurs et en assurant la formation pendant les heures moins achalandées.

Lacunes de la formation dans le secteur des sociétés de courtage en valeurs mobilières

Dans le secteur des sociétés de courtage en valeurs mobilières, les lacunes dans le domaine de la formation qui ont été identifiées par cette étude sont les suivantes :

- une pénurie de main-d'oeuvre dans les secteurs des préposés aux services de détail et de secrétariat;

- le besoin de formation des adjoints aux ventes;

- une pénurie d'employés qualifiés capables d'assurer la formation d'autres employés;

- les besoins croissants de formation des chargés de compte dans les domaines de la délégation du travail et du contôle du stress.

Les possibilités d'améliorer la formation professionnelle dans tous les secteurs de l'industrie des services financiers

Il existe de nombreuses possibilités d'améliorer la formation professionnelle dans l'industrie des services financiers.

- Même si les grandes et moyennes entreprises faisant partie de cette industrie manifestent un solide engagement à l'égard de la formation, les petites entreprises manquent souvent de ressources, de personnel et d'argent pour élaborer des plans et des programmes de formation. Les petites entreprises bénéficieraient donc davantage d'une aide à la formation professionnelle;

- les entreprises ont indiqué que si les collèges et universités accentuaient la formation de base dans le domaines des affaires, ceci contribuerait à alléger leur fardeau dans le domaine de la formation;

- plusieurs compagnies ont indiqué des besoins à l'égard de la formation de base dans les domaines de la discipline positive, de la gestion de l'emploi du temps et du contrôle du stress;

- dans le secteur des banques, des sociétés de fiducie et des compagnies d'assurance, des besoins de formation dans les domaines de la lecture, de l'écriture et des mathématiques ont été identifiés dans le cas des employés qui servent le public;

- il est de plus en plus nécessaire de répondre aux besoins de formation des employés à temps partiel qui ne font pas souvent partie des priorités des programmes de formation professionnelle mis sur pied par le gouvernement et l'industrie;

HÔPITAUX PUBLICS - SOUTIEN TECHNIQUE ET ADMINISTRATIF

APERÇU DE LA SITUATION DANS L'INDUSTRIE

Les hôpitaux publics sont le plus important employeur dans le secteur des services de santé en Ontario. Ils emploient en effet près de 140 000 personnes, ce qui représente approximativement les deux tiers de la main-d'oeuvre de ce secteur.

Les emplois sont regroupés dans trois domaines principaux : soins infirmiers; diagnostique, thérapeutique et soins d'urgence; administration et soutien. C'est dans le domaine des services diagnostiques, thérapeutiques et d'urgence que l'emploi a connu la croissance la plus importante. En outre, les emplois à temps partiel ont connu une croissance importante dans les trois domaines, augmentant de 41 % entre 1979-1980 et 1983-1984 (tableau 1).

Par ailleurs, le système des services de santé de la province fait face à des problèmes reliés à l'augmentation constante du coût des services, ce qui rendra particulièrement difficile la gestion efficace des ressources et notamment la planification facultative des ressources humaines.

On prévoit que le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus vivant en Ontario, qui était de 900 000 en 1983 (10 % de l'emsemble de la population) s'élèvera à 1 500 000 en l'an 2006 (14 % de l'emsemble de la population). Le tableau 2 indique l'effet et les coûts de cette situation sur les services de santé.

L'évolution de la technologie médicale contribuera aussi à l'accroissement des côuts des services de santé en raison d'une utilisation de plus en plus grande d'appareils de radiographie (comme les appareils d'encéphalographie et les appareils à ultrasons) et de techniques opératoires de plus en plus perfectionnées. En plus des coûts reliés à l'utilisation des nouvelles technologies médicales, les coûts relatifs à la réadaptation et aux soins des personnes dont la vie sera prolongée grâce à ces nouvelles technologies augmenteront également.

Bien que les emplois dans le secteur des hôpitaux publics se rapportent à environ 200 disciplines, cette étude est surtout concentrée sur les besoins en matière de formation professionnelle dans le domaine des services de soutien technique et administratif. Trois domaines particuliers sont étudiés : les aptitudes de gestion, les aptitudes de traitement de l'information et les exigences relatives aux emplois dans le domaine des soins infirmiers. L'étude aborde également les problèmes de formation reliés à chacun des domaines.

ILLUSTRATION 2

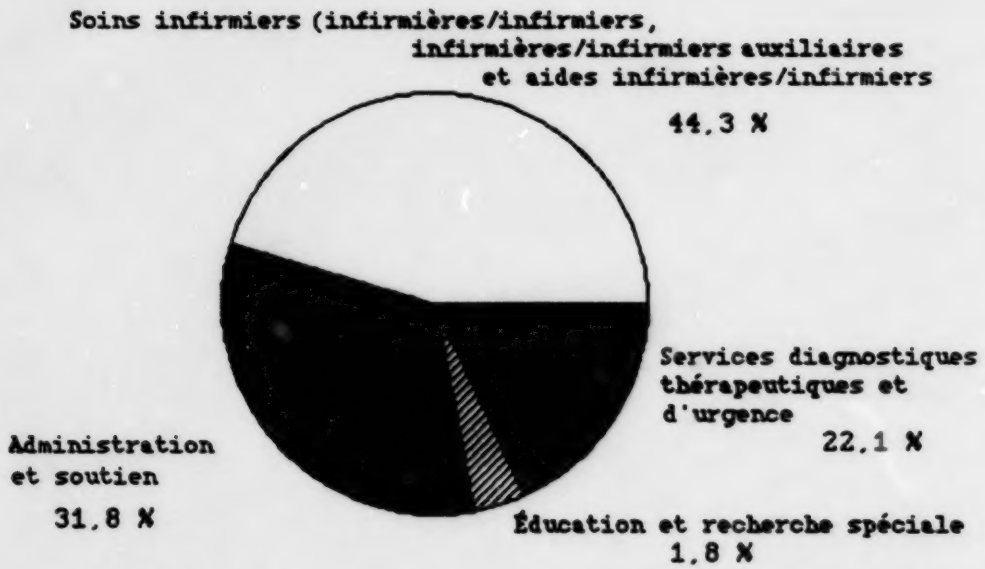
SITUATION DE L'EMPLOI
DANS LE SECTEUR DES
SERVICES DE SANTÉ, 1985

NOMBRE TOTAL DES EMPLOIS
228 683

Source : Renseignements généraux sur l'étude du secteur tertiaires en Ontario
Ministère de Trésor et de l'Économie, 1986

ILLUSTRATION 3

**SITUATION DE L'EMPLOI
DANS LES HÔPITAUX PUBLICS
DE L'ONTARIO, 1985**



Source : Statistique Canada

TABLEAU 1

SITUATION DE L'EMPLOI DANS LES HÔPITAUX PUBLICS DE L'ONTARIO (en milliers)

	1979-1980			1983-1984			Var. (%)		
	Temps plein	Temps partiel	Total	Temps plein	Temps partiel	Total	Temps plein	Temps partiel	Total
Soins infirmiers	39,2	15,2	54,4	40,3	21,7	62,0	+ 3	+ 43	+ 14
Diagnostiques thérapeutiques et urgence	19,1	4,4	23,5	21,8	6,8	28,6	+ 14	+ 55	+ 22
Administration et soutien	29,6	8,5	38,1	30,5	11,1	41,6	+ 3	+ 31	+ 9
Éducation et recherche spéciale	4,9	0,1	5,0	5,4	0,1	5,5	+ 10	-	+ 10
Total	92,9	28,1	121,0	98,1	39,7	137,8	+ 6	+ 41	+ 14

Source : Statistique Canada

TABLEAU 2

CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION ÂGÉES DE L'ONTARIO

	Proportions actuelle de personnes âgées
Population	10
Soins aïgus	40
Soins chroniques	80
Soins prolongés	91

Source : Renseignements généraux de l'étude du secteur du service en Ontario, Ministère du Trésor et de l'Économie, 1986

Le secteur hospitalier doit faire face à des problèmes particuliers en tentant d'améliorer les aptitudes de gestion. Les médecins, les infirmiers et infirmières, de même que les autres personnes travaillant dans le domaine de la santé ont reçu une formation par rapport à une fonction spécifique de la prestation des services de santé. Toutefois, les professionnels de la santé occupent la majorité des postes de direction et de supervision dans les hôpitaux, ce qui représente entre 8 et 10 % de l'ensemble des emplois dans le secteur hospitalier.

Activités de formation exitantes

La formation universitaire ou collégiale est minimale chez les quelque 11 000 et 14 000 gestionnaires et superviseurs du secteur hospitalier. En Ontario, seulement trois universités (Ottawa, Toronto et McMaster) offrent un programme de maîtrise en gestion des services de santé. Chaque année, entre 40 et 50 étudiants reçoivent un diplôme dans ce domaine. Il n'existe pas de programme d'études universitaires de cycle inférieur ni de programme d'études collégiales dans le domaine de la gestion des services de santé.

Plusieurs hôpitaux, particulièrement les établissements les plus importants, ont mis sur pied leur propre programme de formation en gestion en utilisant des ressources internes et des spécialistes externes. Ces programmes offrent une formation de base en gestion touchant les sujets du leadership, de la supervision, de l'évaluation du rendement des employés, de la préparation et du contôle des budgets, de même que de la communication orale et écrite.

Même s'il existe un certain degré de collaboration informelle entre les hôpitaux dans le but de développer des programmes de formation, les hôpitaux ont généralement tendance à élaborer les programmes de formation en gestion sur une base individuelle. Ainsi, le contenu et l'approche de ces programmes varient considérablement d'un hôpital à l'autre. Dans certains cas, les investissements dans les programmes de formation en gestion font partie de la stratégie générale de perfectionnement du personnel hospitalier.

Beaucoup d'hôpitaux, surtout ceux de petite et moyenne taille, utilisent les cours et les séminaires de formation en gestion offerts par l'Association des hôpitaux du Canada (AHC) et l'Ontario Health Association (OHA). Ces organismes ont élaboré leur programme respectif de façon indépendante et ceux-ci comportent d'ailleurs un grand nombre de chevauchements et ont une structure semblable.

Les cours de l'AHC sont dispensés par des méthodes d'enseignement à distance et se terminent par une session de deux semaines en classe. Quant à ceux de l'OHA, ils sont offerts à l'aide de méthodes d'enseignement à distance et en classe dans plusieurs localités de la province, souvent dans les locaux des collèges communautaires.

L'AHC offre cinq cours de formation en gestion que plus de 700 étudiants ont suivis en 1987-1988. Ces programmes sont décrits au tableau 3.

L'AHC offre un programme de formation conduisant à l'obtention d'un certificat de formation professionnelle en gestion appliquée à l'intention des personnes qui viennent d'être nommées à des fonctions de gestion et des superviseurs expérimentés. Le programme consiste en 30 heures de cours (aussi offert par les services d'enseignement à distance) qui permettent d'acquérir des aptitudes de base dans le domaine de la gestion des services de santé. Après avoir terminé avec succès les cours des séries I et II, sept autres cours spécialisés sont requis en vue de l'obtention d'un diplôme d'administrateur des services cliniques. Ces cours sont offerts par le biais de sessions de deux ou trois jours et portent sur les sujets suivants : le développement de l'esprit d'équipe, l'innovation, la gestion financière et la préparation des budgets, les notions des lois dans les domaines du travail et de la santé, la productivité, le leadership des cadres, les services communautaires, l'évaluation de la gestion, les méthodes de recherche appliquée, et les systèmes informatiques dans le domaine des services de santé.

L'OHA a également élaboré deux programmes de formation en collaboration avec l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIAO) portant sur les sujets suivants : leadership en milieu de travail pour le personnel des soins infirmiers et élaboration et prestation de programmes d'enseignement reliés aux services de santé.

En moyenne, l'OHA compte 25 étudiants par cours. En 1986-1987, environ 1 800 étudiants ontariens se sont inscrits aux cours offerts par l'OHA. Les frais de scolarité pour chacun des cours des séries I et II sont de 300 $, tandis que ceux des cours spécialisés sont de 400 $ chacun. Les établissements hospitaliers ont des politiques différentes au sujet de la participation des employés aux cours de l'AHC et de l'OHA, de même qu'à l'égard des frais de scolarité. Certains hôpitaux acceptent de couvrir ces frais (qui peuvent parfois être remboursés par le biais de subventions gouvernementales), alors que, dans d'autres cas, les personnes qui s'inscrivent à ces cours doivent débourser leurs frais de scolarité.

TABLEAU 3

PROGRAMME DE FORMATION
PROFESSIONNELLE DE L'AHC

Cours	Admissibilité	Durée	Coût	Inscription en Ontario 1987-1988
Gestion des services de santé	Cadres sup. à l'emploi d'un établ. de santé canadien	Deux ans (sept.à mai et deux sem. de cours en mai)	800 $ par an par année et 100 $ pour les manuels	47
Gestion d'un département	Gestionnaires et superviseurs à à l'emploi d'un établissement	Un an (août à mars et une sem. de cours en avril)	700 $ et 100 $ pour les manuels	160
Gestion des soins infirmiers	Inf. autorisé(e)s sur approbation de de la dir. de l'hôp. ou du dir. des soins infirmiers	Un an (sept. à avril et quatre jours de séminaire d'introduction et une conf. de conclusion d'une journée)	600 $ et les manuels	368
Supervision des services alimentaires	Superviseurs d'un service alimentaire d'un établissement	Un an (août à mai et huit jours de cours en mai)	600 $ et 60 $ pour les manuels	72
Gestion des soins prolongés	Cadres supérieurs à l'emploi d'un établissement de soins prolongés	Deux ans (sept. à mars et deux sem. de cours en mai	700 $ par an et 100 $ pour. les manuels	58
Total				705

Les lacunes et possibilités de formation

Les cours de formation en gestion offerts par l'AHC, l'OHA et les différents hôpitaux représentent une contribution valable au développement des aptitudes de gestion en milieu hospitalier. Toutefois, leur efficacité est réduite par le fait qu'ils sont dispensés de façon inégale. Les variations importantes dans la qualité de la formation qui est offerte et, plus encore, l'accès inégal à ces cours par le personnel des divers hôpitaux sont des facteurs qui peuvent contribuer au développement d'aptitudes marginales inadéquates dans le réseau des hôpitaux publics. Enfin, il n'est peut-être pas rentable que l'AHC, l'OHA et les différents hôpitaux élaborent leur propre programme de formation en gestion de façon plus ou moins indépendante.

L'efficacité de la formation dans le domaine de la gestion pourrait être améliorée par l'adoption d'une approche plus normalisée. Celle-ci pourrait comprendre les éléments suivants :

- l'élaboration de cours uniformes, en collaboration avec l'AHC, l'OHA, les hôpitaux et les collèges communautaires, éliminant ainsi le dédoublement des efforts et des ressources;
- une plus grande normalisation du contenu des cours et des examens favoriserait une plus grande uniformité de la formation professionnelle et faciliterait l'embauche de personnel d'un hôpital à l'autre;
- un engagement plus ferme à l'égard de la formation professionnelle et l'élaboration d'une méthode de financement uniforme contribueraient à corriger les inégalités actuelles dans ce domaine.

LES APTITUDES DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Activités de formation exitantes

Le ministère de la Santé de l'Ontario a incité les hôpitaux de la province à améliorer les capacités de leur systèmes informatisés de traitement des données statistiques et financières. La plupart des hôpitaux semblent en bonne voie d'accroître les capacités de leur système.

Les entrevues qui ont été réalisées avec les représentants d'hôpitaux ont permis de constater que chaque établissement a adopté une approche distincte à ce sujet, que ce soit dans le domaine des dossiers financiers et médicaux, de l'accès direct des renseignements relatifs aux malades, ou de la transmission de données entre les différents services d'un hôpital. Les établissements ont indiqué que la formation du personnel dans les domaines des soins infirmiers, du travail de bureau et des

services thérapeutiques et diagnostiques a été relativement facile. Les systèmes sont habituellement d'usage facile et comportent des menus de commandes, et leur utilisation peut être maîtrisée à la suite d'une formation interne ou avec l'aide du fournisseur.

L'Association des hôpitaux du Canada a publié des directives au sujet de la conception et de la mise en oeuvre de systèmes perfectionnés de traitement de l'information à accès direct. Ces directives ont été mises à l'essai dans les hôpitaux du Canada.

Les lacunes et possibilités de formation

Il existe un certain nombre de possibilités qui permettraient d'améliorer les programmes de formation relatifs à l'utilisation des systèmes informatiques qui sont présentement assurées de façcon indépendante dans les hôpitaux publics de l'Ontario.

- La similitude des besoins et de l'utilisation des renseignements et des systèmes de dossiers relatifs aux malades représente un aspect qui se prête bien à la collaboration entre les hôpitaux. Une approche coordonnée à l'égard de la conception des systèmes et de la formation favoriserait une plus grande uniformisation des aptitudes et une plus grande souplesse du personnel utilisant ces systèmes. Une approche normalisée dans le domaine de la formation contribuerait à accroître la mobilité du personnel entre les hôpitaux et pourrait éventuellement entraîner une réduction des dépenses relatives à la formation;

- les hôpitaux ont exprimé des inquiétudes au sujet de la pénurie d'employés capables d'accomplir des tâches de traitement de texte. Les hôpitaux qui ont assuré jusqu'à maintenant une formation dans ce domaine sont d'avis qu'il s'agit d'un investissement de plus en plus futile. Une fois que les employés ont reçu une formation, ils sont souvent attirés par d'autres emplois dans le secteur des affaires, ce qui indique que cette pénurie est ressentie dans tous les secteurs d'activités;

- même si les hôpitaux ne semblent pas éprouver de difficultés en matière de formation dans le domaine du traitement de l'information à accès direct, le défi semble plutôt se poser du côté de la gestion de l'information générée par ces systèmes. La gestion de l'information apparaît de plus en plus comme un aspect essentiel du développement des aptitudes de gestion.

Activités de formation exitantes

Les deux plus importantes catégories d'employés dans le secteur des soins infirmiers sont les infirmières/infirmiers et les infirmières/infirmiers auxiliaires, suivies des aides infirmières/infirmiers, des commis, et autres.

Les exigences relatives à la formation de base des différents métiers reliés aux soins infirmiers varient considérablement. Les infirmières/infirmiers doivent obtenir un diplôme après un programme d'études de trois ans dans un collège communautaire ou un baccalauréat en soins infirmiers après un programme d'études de quatre ans dans une université. Moins du tiers des infirmières/infirmiers qui travaillent à l'heure actuelle ont un baccalauréat. Chaque année, environ 2 000 étudiants reçoivent un diplôme d'études collégiales dans ce domaine, tandis qu'environ 620 étudiants reçoivent un baccalauréat en soins infirmier après des études universitaires. Des programmes d'études d'une année sont offerts par les collèges communautaires à l'intention des personnes qui veulent devenir infirmières/infirmiers auxiliaires. Les aides infirmières/infirmiers et les commis occupent des fonctions non spécialisées et reçoivent habituellement une formation en cours d'emploi.

Le perfectionnement régulier des personnes qui pratiquent ces métiers est essentiel pour suivre l'évolution des pratiques et des technologies utilisées dans le domaine des soins de santé. Il existe un besoin particulier de formation pour les infirmières/infirmiers dans des domaines spécialisés, comme les salles d'opérations, les soins intensifs et les soins intensifs néonatals. Les grands hôpitaux assurent habituellement la formation grâce à des programmes internes, tandis que les hôpitaux de moyenne ou petite taille comptent essentiellement sur les collèges locaux et, dans une moindre mesure, sur les universités.

TABLEAU 4

EMPLOI DANS LE DOMAINE DES SOINS INFIRMIERS DANS LES HÔPITAUX DE L'ONTARIO (en miliers)

	1979-1980	1983-1984	Var. (%)
Infirmières/infirmiers	23,1	24,8	47
Infirmières/infirmiers auxiliaires	8,0	7,4	-7
Aides infirmières/infirmiers, commis et autres	6,7	6,2	-7
Total	37,8	38,4	+2

Source : Statistique Canada

Les lacunes et possibilités de formation

On étudie présentement la possibilité d'apporter des modifications à la formation de base des infirmières/infirmiers. Ces changements auront d'importantes répercussions en matière de formation professionnelle, de même qu'à l'égard du rôle des collèges d'arts appliqués et de technologie.

Les associations professionnelles d'infirmières/infirmiers proposent que l'exigence minimale pour pratiquer ce métier soit relevée au niveau d'un diplôme universitaire. Si cette proposition est acceptée, on prévoit qu'un grand nombre d'infirmières/infirmiers qui n'ont pas de diplôme, soit plus des deux tiers des personnes qui pratiquent ce métier, chercheront à accroître leur niveau de scolarité et à se perfectionner.

C'est dans la perspective de cette demande de formation professionnelle que devront être abordés les problèmes relatifs aux contraintes financières et aux pressions dont feront l'objet les infirmières/infirmiers, les hôpitaux et les établissements d'enseignement.

SERVICES MANUFACTURIERS : INSTALLATION, RÉPARATION ET ENTRETIEN

APERÇU DE LA SITUATION DANS L'INDUSTRIE

Les activités d'installation, de réparation et d'entretien, bien que ne représentant pas un secteur distinct de l'industrie, sont des métiers de soutien très importants qui contribuent au succès de l'industrie manufacturière de l'Ontario. Compte tenu du fait que les manufacturiers accroissent leurs investissements dans des systèmes et des équipements électroniques de production, les activités d'installation, de réparation et d'entretien prennent de plus en plus d'ampleur.

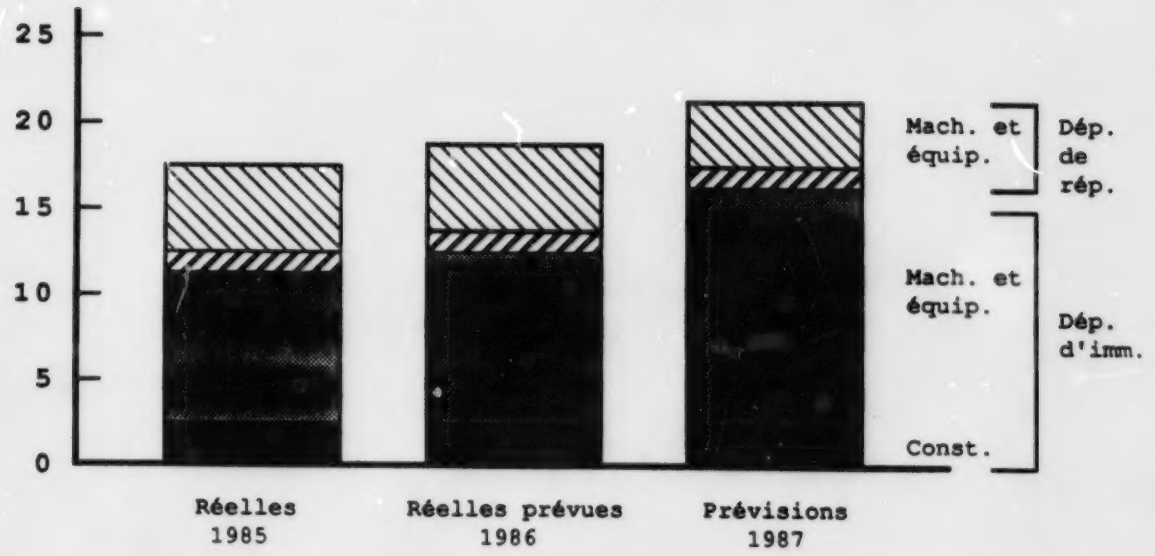
Ces métiers étant reliés à tous les secteurs de l'industrie manufacturière, il existe peu de données détaillées à leur sujet. En 1986, l'industrie manufacturière canadienne a dépensé près de 20 milliards de dollars en dépenses d'immobilisation et de réparation. Bien qu'il n'existe pas de statistiques nationales indiquant la répartition de ces dépenses dans chaque province, on estime que l'Ontario, en raison de son important secteur manufacturier, compte pour 40 % de ces dépenses totales.

Les dépenses d'immobilisation représentent 70 % de ce total, tandis que celles se rapportant à la réparation représentent 30 %. Comme les coûts d'installation sont calculés dans le total des dépenses d'immobilisation, il n'existe pas de données particulières à ce sujet. On estime que les coûts de construction et de la nouvelle machinerie représentent la plus grande proportion des dépenses d'immobilisation étant donné que les coûts d'installation sont souvent inclus dans le prix d'achat de la machinerie et de l'équipement. Les dépenses et les activités de réparation constituent le principal sujet de l'analyse présentée dans cette étude parce qu'elles sont plus faciles à identifier.

Au sein du secteur manufacturier, les services d'installation, de réparation et d'entretien proviennent de trois sources : les entrepreneurs, les fournisseurs de machinerie et d'équipement et le personnel des entreprises.

ILLUSTRATION 4

DÉPENSES D'IMMOBILISATION
ET DE RÉPARATION DES INDUSTRIES
MANUFACTURIÈRES CANADIENNES
(en milliards de dollars)



Source : Statistique Canada

Les entrepreneurs

Dans le secteur manufacturier, les entrepreneurs sont principalement concentrés dans le domaine de la construction. Les services d'installation, de réparation et d'entretien qu'ils offrent sont habituellement des activités secondaires. Il existe trois grandes catégories d'entrepreneurs : mécanique, électricité et ingénierie. Cette étude porte sur les entrepreneurs en mécanique et en électricité.

En 1984, l'Ontario comptait près de 6 000 entrepreneurs en mécanique qui généraient des revenus de 2,1 milliards de dollars et l'équivalent de 28 000 emplois à temps plein. Les travaux dans le secteur non domiciliaire représentaient environ 60 % des revenus.

Statistique Canada utilise 10 catégories de métiers pour décrire le type de travail effectué par les entrepreneurs en mécanique. La plomberie est la plus importante catégorie en termes de revenus et d'emplois, suivie par les catégories reliés à l'installation des systèmes de chauffage à eau chaude et des systèmes de climatisation, à la tuyauterie industrielle, à la tôlerie et autres travaux de canalisation.

En 1984, l'Ontario comptait plus de 4 000 entrepreneurs en électricité générant des revenus de 1,2 milliard de dollars et l'équivalent de 19 000 emplois à temps plein. Les travaux dans le secteur non domiciliaire représentaient environ 69 % des revenus. On estime que les travaux de réparation dans le secteur non domiciliaire représentent approximativement 20 % des revenus totaux des entrepreneurs en électricité.

Les fournisseurs de machinerie et d'équipement

Plusieurs fournisseurs de machinerie et d'équipement offrent des services d'installation, de réparation et d'entretien à leurs clients. Il est très courant que les fournisseurs participent à l'installation de la nouvelle machinerie afin d'en assurer la bonne marche et pour en expliquer le fonctionnement au personnel qui l'utilisera. Dans le cas d'équipement plus complexe et/ou lorsque le client n'est pas en mesure d'assurer les réparations et l'entretien adéquats, le fournisseur assume souvent ces services en vertu d'un contrat ou au besoin. Enfin, les fournisseurs peuvent aussi assurer la formation des employés de leurs clients dans les domaines de la réparation et de l'entretien dans le but de permettre aux clients d'être en mesure d'assurer la plupart des tâches de cette nature. La formation des employés d'un client est particulièrement importante dans le cas de clients étrangers, puisque ceux-ci n'ont pas la possibilité d'utiliser facilement les services du fournisseur, ou dans le cas de clients du secteur de la fabrication industrielle pour qui il est indispensable de limiter le plus possible l'interruption du processus de fabrication.

TABLEAU 5

RÉPARTITION DU TRAVAIL DES ENTREPRENEURS-MÉCANICIENS DE L'ONTARIO SELON LES SECTEURS D'ACTIVITÉS, 1984

	(%)		(%)
Résidentiel	33	Nouvelles constructions	61
Non résidentiel	58	Réparation	39
Ingénierie	0,9		
	100		100

Source : Statistique Canada

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS DES ENTREPRISES DE TRAVAUX MÉCANIQUES DE L'ONTARIO, 1984

Catégorie	% d'entreprises	Emploi en équivalent à temps plein (en milliers)	Revenus (en millions de $)
Plomberie	2 987	10,6	765
Chauffage à l'eau chaude et climatisation	967	4,2	360
Tuyauterie	60	3,2	266
Tôle et conduits	456	3,6	263
Chauffage à air chaud et conduites de gaz	879	2,4	172
Réfrigération commerciale	304	1,1	68
Système d'extincteurs automatiques	29	0,7	57
Systèmes de contrôle de l'environnement	18	0,7	55
Isolation	55	0,6	41
Montage et installation	101	0,7	30
Total	5 886	27,8	2 079

Source : Statistique Canada

TABLEAU 7

RÉPARTITION DU TRAVAIL DES ENTREPRENEURS-ÉLECTRICIENS DE L'ONTARIO SELON LES SECTEURS D'ACTIVITÉS, 1984

	(%)		(%)
Résidentiel	26	Nouvelles constructions	71
Non résidentiel	67	Réparation	29
Ingénierie	0,7		
	100		100

Source : Statistique Canada

Les services d'installation, de réparation et d'entretien représentent des aspects importants des activités des fournisseurs de machinerie et d'équipement. À la compagnie Husky, environ 10 % des employés travaillent dans le domaine de la vérification et de la réparation, y compris l'installation du nouvel équipement, tandis qu'entre 10 et 15 % des employés travaillent dans le domaine du service après vente. Pour sa part, la compagnie Litton, qui vend de l'équipement et des systèmes partout dans le monde, assure régulièrement la formation du personnel à l'étranger. Les programmes de formation s'échelonnent habituellement sur une période de six semaines, mais dans des cas plus rares, peuvent s'échelonner sur une période de neuf mois. Compte tenu du fait que le processus d'assemblage utilisé par la compagnie Litton exige une main-d'oeuvre intensive, la plupart des employés travaillant dans le domaine de la production sont en mesure d'effectuer des travaux de réparation et d'entretien des produits.

Le personnel des entreprises manufacturières

Les entreprises manufacturières préfèrent habituellement utiliser leurs propres employés pour assurer les travaux de réparation et d'entretien. Elles considèrent que les services fournis par les entrepreneurs et les fournisseurs sont trop dispendieux. En outre, comme il a été mentionné précédemment, les entreprises manufacturières ont des échéanciers de production très serrés et toute réparation doit être effectuée sans délai, ce que les entrepreneurs et les fournisseurs d'équipement ne sont pas toujours en mesure de faire aussi bien que le personnel des entreprises.

Les manufacturiers reconnaissent toutefois que les entrepreneurs et les fournisseurs peuvent offrir des services très valables. On doit souvent recourir à leurs services dans les cas de travaux inhabituels ou particuliers, comme l'installation d'équipement important, parce que le personnel interne n'a pas nécessairement les aptitudes ou la possibilité de les réaliser. Les petites et moyennes entreprises manufacturières n'ont parfois pas une envergure suffisante pour justifier la formation du personnel et d'une équipe permanente d'employés spécialisés dans les domaines de la réparation et de l'entretien. De plus, beaucoup de manufacturiers estiment qu'il est impossible de tenter d'assurer l'entretien de l'équipement utilisant une technologie avancée.

Aux sein des entreprises, l existe une grande variation dans la proportion du personnel affecté aux travaux d'entretien et de réparation par rapport à l'ensemble des employés. Tel que mentionné précédemment, Husky Injection Molding et Litton Systems ont un nombre important d'employés capables d'effectuer les réparations et l'entretien, mais ce travail est habituellement effectué sur les appareils qui sont fabriqués par ces compagnies. En raison de l'utilisation d'un processus d'assemblage exigeant une main-d'oeuvre intensive et qui peut être interrompu facilement, ces compagnies n'ont pas des besoins importants en matière de réparation et d'entretien.

Les services internes de réparation et d'entretien semblent plus importants pour les entreprises utilisant une chaîne de montage ou dont les activités reposent sur un service constant. À la compagnie Lever Brothers, un fabricant de savons et de détersifs, environ le quart des employés de l'usine sont affectés aux tâches de réparation et d'entretien, y compris les personnes qui pratiquent les métiers de mécanicien d'appareils d'emballage, de mécanicien-ajusteur, de mécanicien-monteur, de soudeur, de peintre, de menuisier, d'électricien et de technicien d'entretien électrique. À la compagnie Samuel Son & Company, une usine de traitement d'acier, moins de 10 % des employés de l'usine sont affectés aux tâches de réparation et d'entretien, y compris les personnes qui pratiquent les métiers de menuisier/journalier, de mécanicien-monteur, de soudeur, d'outilleur-rectifieur, de lubrificateur, d'électricien, (de même qu'électricien d'appareils électroniques en formation). À Ontario Hydro, environ 40 % des employés des centrales thermiques assurent l'entretien mécanique ou l'entretien des contrôles.

Les variations importantes qui existent entre les différentes compagnies, rendent impossible l'évalution du nombre de personnes travaillant dans les domaines de la réparation et de l'entretien dans le secteur manufacturier de l'Ontario. En se basant sur les données de Statistique Canada qui indiquent que le secteur manufacturier emploie 750 000 personnes (à l'exclusion des cadres et du personnel de bureau), et en évaluant à 15 % la proportion d'employés travaillant dans les domaines de la réparation et de l'entretien, on estime que 110 000 personnes travaillent dans les services internes de réparation et d'entretien dans le secteur manufacturier.

Les pénuries de main-d'oeuvre

Des pénuries de main-d'oeuvre ont été indentifiées dans plusieurs métiers reliés à l'installation, la réparation et l'entretien. Cette situation reflète la recrudescence des activités de construction et l'importance de la demande croissante des métiers reliés à l'électronique. Les pénuries ont été constatées dans les métiers suivants :

- soudeur;
- plombier;
- électricien d'installation et d'entretien;
- installateur et réparateur d'appareils électriques et de matériel connexe;
- installateur et réparateur d'appareils électroniques et de matériel connexe;
- contrôleur et vérificateur d'appareils électriques et électroniques et de matériel connexe;
- mécanicien d'entretien;
- réparateur d'instruments de précision;
- technicien/technologiste en génie électrique;
- technicien/technologiste en génie électronique;
- technicien/technologiste en génie industriel;
- technicien/technologiste en génie mécanique;
- technicien en génie robotique.

La disponibilité de travailleurs spécialisés dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien est directement reliée au niveau des mises en chantier dans le domaine de la construction. En raison de la recrudescence des activités dans le secteur de la construction, au cours des quatre dernières années, des pénuries sont survenues dans plusieurs métiers, notamment celui d'électricien. Compte tenu du fait que les tâches de réparation et d'entretien représentent des activités secondaires pour la plupart des entreprises d'installation de machinerie et d'équipement, on estime qu'en période de forte demande, et en raison des pénuries, les ressources seront d'abord dirigées vers le secteur de la construction.

Les associations professionnelles réagissent avec prudence à l'accroissement de la demande. Elles s'inquiètent de la possibilité qu'un trop grand nombre de travailleurs soint dans l'impossibilité de trouver du travail dans l'éventualité d'un ralentissement des activités économiques.

Les développements technologiques

Les entreprises manufacturières adoptent à un rythme de plus en plus rapide des technologies automatisées. Dans beaucoup d'entreprises manufacturières, on procède à l'installation ou à la modernisation de systèmes automatisés, tels que :

- les systèmes de conception et de fabrication assistée par ordinateur (CAO/FAO);
- les apparreils à contrôle numérique;
- les logiciels de contrôle;
- la robotique;
- les systèmes de traitement des données informatiques (p. ex., les méthodes de contrôle des statistiques).

De plus, le rythme de ces changements semble s'accélérer. Par exemple, en 1983, la compagnie Lever Brothers a installé un système perfectionné de contrôle informatisé de la production des détersifs qui est maintenant désuet.

L'augmentation de la productivité qui découle de l'utilisation des technologies automatisées a contribué à rendre le succès des manufacturiers beaucoup plus tributaire de la réparation et de l'entretien de l'équipement. Étant donné que le secteur manufacturier utilise une plus grande proportion de capitaux et un moins grand nombre de travailleurs, il devient essentiel de maintenir la machinerie et l'équipement en bon état de fonctionnement. Toutefois, les centres de technologie de l'Ontario ont indiqué que plusieurs manufacturiers n'assurent pas un entretien adéquat de leur machinerie en raison de leur volonté de maintenir leurs activités à pleine capacité, et même au-delà, et aussi en raison de l'absence d'employés spécialisés dans les domaines de la réparation et de l'entretien ou d'une incompréhension des besoins en matière d'entretien.

ACTIVITÉS DE FORMATION EXISTANTES

En Ontario, il existe quatre sources principales de formation dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien : les programmes d'apprentissage des métiers traditionnels offerts par les entrepreneurs, les programmes d'apprentissage offerts par les manufacturiers, les programmes de formation professionnelle à temps plein dans les collèges et divers autres moyens de formation et de perfectionnement.

Les programmes d'apprentissage des métiers traditionnels offerts par les entrepreneurs

L'approche traditionnelle en matière de formation professionnelle dans les métiers reliés aux activités d'installation, de réparation et d'entretien permet à une personne qui a complété des études secondaires (le niveau de scolarité dépend du métier) de travailler comme apprenti pour un entrepreneur ou un employeur qui se spécialise dans certain métier.

Ce genre de programme d'apprentissage dure habituellement de trois à quatre années et permet à l'apprenti d'acquérir une formation en milieu de travail et grâce à des cours. Les cours de formation sont dispensés par les collèges communautaires et le gouvernement fédéral assume les frais de scolarité et verse des allocations d'assurance-chômage (lorsque l'apprenti suit des cours), tandis que le gouvernement provincial administre le programme. Les apprentis reçoivent une formation en cours d'emploi lorsqu'ils travaillent avec des ouvriers qualifiés. La proportion de travailleurs qualifiés et d'apprentis varie de 3 pour 1 à 5 pour 1, et elle est habituellement plus élevée au sein des entreprises syndiquées.

Pour l'année qui s'est terminée au 31 mars 1987, environ 1 800 stages d'apprentissage ont été complétés dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien.

Les programmes d'apprentissage offerts par les manufacturiers

Les programmes d'apprentissage offerts par les manufacturiers dans les domaines de la réparation et de l'entretien sont relativement récents et sont attribuables à deux facteurs :

- les difficultés rencontrées en vue d'attirer et d'embaucher des travailleurs qualifiés pour effectuer des tâches de réparation et d'entretien; et,

la perception que ce moyen permet de former de meilleurs travailleurs qualifiés répondant aux besoins particuliers des manufacturiers que ne le font les programmes d'apprentissage des métiers traditionnels ou les programmes d'études techniques à temps plein offerts dans les collèges.

C'est Ontario Hydro qui semble avoir pris l'initiative dans le domaine des programmes internes d'apprentissage. Dès 1972, Ontario Hydro a développé deux programmes d'apprentissage pour les employés de ses centrales thermiques : celui de ménanicien d'entretien, regroupant les métiers de mécanicien, de soudeur et de tuyauteur, et celui de mécanicien d'entretien des appareils de contrôle, regroupant les métiers de mécanicien d'instruments et d'électricien. Ontario Hydro a décidé d'utiliser ses ressources internes pour offrir ses programmes de formation en milieu de travail et les cours de formation. Les programmes s'échelonnent sur une période de quatre années et conduisent à l'obtention d'un certificat de qualification de l'Ontario (reconnu par le ministère de la Formation professionnelle). Les employés reçoivent ensuite une formation spécialisée se rapportant à leurs fonctions particulières.

Pour leur part, les compagnies Litton Systems et Husky Injection Molding ont élaboré des programmes d'apprentissage dans le cadre desquels elles assurent la formation en milieu de travail, tandis que le collège Humber dispense les cours de formation. Le programme de quatre ans de la compagnie Litton Systems conduit à l'obtention d'un certificat de technicien en instruments de précision. Quant à la compagnie Husky Injection Molding, elle offre un programme de formation de deux ans comme technicien des moules de fabrication et un programme de trois ans comme technicien des moules de fabrication à injection. Le ministère de la Formation professionnelle a participé à la surveillance de ces programmes.

Par ailleurs, Samuel, Son & Company a mis sur pied un programme interne de formation de mécanicien-monteur avec l'aide du comité consultatif de formation industrielle de Halton et Peel. Ce programme de trois ans comporte des cours qui sont dispensés au collège Sheridan. Le comité consultatif a joué un rôle important dans l'élaboration de ce programme parce que la compagnie n'avait pas le personnel ni les ressources de formation qui lui auraient permis de créer ce programme et elle ne connaissait pas les cours offerts par les collèges communautaires. Le ministère de la Formation professionnelle soutient ce programme.

TABLEAU 8

NOMBRE DE TRAVAILLEURS AYANT
TERMINÉS UN PROGRAMME D'APPRENTISSAGE
ET RENOUVELÉS LEUR C.Q.O. EN ONTARIO
POUR L'ANNÉE SE TERMINANT AU 31 MARS 1987

Métiers	Nombre de prog. d'apprentissage complétés	Nombre de C.Q.O. renouvelés *
Plombier	244	5 000
Tuyauteur, conduites de vapeur	81	2 300
Tôlier	177	2 400
Électricien	634	13 300
Domaine de la réfrigération	188	1 050
Vitrier	23	s. o.
Mécanicien-monteur en construction	58	s. o.
Monteur de réseaux d'extincteurs automatiques	11	s. o.
Total pour les métiers de réparation et d'entretien reliés au secteur de la construction	1 416	
Machniste	189	s. o.
Mécanicien-monteur de machines industrielles	194	s. o.
Total pour les métiers de réparation et d'entretien reliés au secteur industriel	383	
Total	1 799	

* Renouvellement des certificats de qualification de l'Ontario sur une période de neuf mois.

Les programmes de formation professionnelle à temps plein dans les collèges

L'école polytechnique Ryerson, les 22 collèges communautaires et un certain nombre de collèges privés, comme le DeVry Institute of Technology, offrent des programmes de formation professionnelle à temps plein s'échelonnant sur des périodes de deux à quatre années à l'égard de divers métiers reliés aux domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien. Ces programmes conduisent habituellement à l'obtention d'un diplôme de technicien ou de technologiste. Ils permettent de fournir une meilleure formation théorique et une plus grande compréhension conceptuelle que les programmes d'apprentissage.

Les techniciens et les technologistes sont embauchés par les entrepreneurs, les entreprises d'ingénierie et les manufacturiers. Ils peuvent être embauchés à la fin d'un programme de formation ou les compagnies peuvent inscrire des employés à ces programmes. Par exemple, Samuel, Son & Company a inscrit un de ses électriciens au DeVry Institute of Technology dans le but de pouvoir compter sur un spécialiste interne en électronique.

Les autres moyens de formation

Il semble exister une grande variété de moyens de formation utilisés par les employeurs dans le but d'améliorer les aptitudes de leurs employés dans les domaines de la réparation et de l'entretien. Dans le cas des tâches moins spécialisées, on a souvent recours à la formation en cours d'emploi. Toutefois, dans la plupart des métiers, les manufacturiers embaucheront un ouvrier qualifié qui a fait un stage d'apprentissage chez un entrepreneur.

Les manufacturiers et les entrepreneurs utilisent souvent les programmes de formation offerts par les fournisseurs de machinerie et d'équipement dans le but de suivre l'évolution des technologies les plus récentes. Certains employeurs parrainent des cours de formation à temps partiel ou des cours du soir dans les collèges communautaires. Par exemple, la compagnie Lever Brothers tente d'élaborer un programme interne de perfectionnement en électronique en utilisant du matériel pédagogique américain.

Pour sa part, le ministère de la Formation professionnelle a créé récemment le Programme de recyclage de la main-d'oeuvre qualifiée, qui offre des cours dont la durée varie entre 30 et 90 heures, dans le but de permettre aux travailleurs qualifiés de se recycler en fonction des nouvelles technologies et des changements qui surviennent sur le marché du travail. Plusieurs cours sont offerts dans des métiers reliés aux domaines de la réparation et de l'entretien, comme ceux du contôle électronique, de l'électronique industrielle, de la soudure, de la tôlerie et de l'entretien en robotique. Les 10 collèges offrant le cours dans le domaine du contrôle électronique, qui est habituellement le premier à être complété, comptaient 422 étudiants à l'automne 1987.

TABLEAU 9

NOMBRE DE DIPLÔMÉS ANNUELS
DANS LES MÉTIERS RELIÉS AU
DOMAINE DE LA RÉPARATION
ET DE L'ENTRETIEN, 1985-1986

	Ryerson	Collèges communautaires *	DeVry
Techniciens et technologistes en construction		128	
Techniciens et technologistes en génie électrique	175	229	
Techniciens et technologistes en électromécanique		150	
Techniciens et technologistes en électronique		1 113	600
Technicien de matériel lourd		36	
Technicien en génie industriel	50	47	
Techniciens et technologistes d'instruments		167	
Techniciens et technologistes de la fabrication		45	
Techniciens et technologistes en génie mécaniqueque	125	452	
Techniciens en tuyauterie		10	

TABLEAU 9 (suite)

	Ryerson	Collèges communautaires *	DeVry
Techniciens et technologistes en réfrigération et climatisation		59	
Techniciens et technologistes en soudure		91	
Total	350	2 527	600

Source : * Rapport de placement des diplômés des CAAT, 1985-1986

Les entreprises manufacturières ont compté jusqu'à maintenant sur les écoles de formation professionnelle et technique dans le but d'assurer la formation de leurs employés dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien. Mais les problèmes reliés aux programmes d'apprentissage et les difficultés croissantes relatives à l'embauche de techniciens qualifiés en électronique devraient amener les manufacturiers à jouer un rôle plus important en matière de formation professionnelle dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien.

Les métiers et l'apprentissage

Certains employeurs estiment qu'il est préférable d'embaucher des travailleurs immigrés plutôt que d'embaucher ou de former des travailleurs locaux, ce qui reflète la perception que les ouvriers provenant d'autres pays ont un plus haut niveau de compétence. Plusieurs raisons ont été mentionnées pour expliquer cette perception, dont les suivantes :

- dans plusieurs pays, les métiers sont plus valorisés qu'au Canada et attirent donc un plus grand nombre de travailleurs;
- la formation est plus rigoureuse dans d'autres pays étant donné que les certificats de qualification sont souvent décernés après un examen écrit et pratique; et,
- dans certains pays, les aptitudes des ouvriers sont vérifiées périodiquement, ce qui permet d'assurer que leur compétence évolue en fonction des changements technologies qui surviennent dans le métier qu'ils pratiquent.

Plusieurs problèmes relatifs aux programmes ontariens d'apprentissage des métiers traditionnels ont été identifiés dans le cadre de la réalisation de cette étude

Des inquiétudes ont été exprimées à l'égard des normes relatives à l'obtention et au maintien d'un certificat de qualification professionnelle. Dans le cas de certains métiers, la formation est acquise essentiellement avec le temps, sans qu'aucune méthode de vérification des connaissances ne soit utilisée. Dans d'autres cas, on administre parfois un seul examen écrit. De plus, il n'existe aucun examen pratique.

Il n'existe pratiquement aucun mécanisme visant à assurer qu'un travailleur qualifié maintienne un niveau de compétence adéquat une fois qu'un travailleur a obtenu son certificat de qualification de l'Ontario. Compte tenu de la forte demande de travailleurs qualifiés dans le secteur de la construction au cours des dernières années, il n'y avait aucune raison susceptible d'inciter les ouvriers à investir du temps et de l'argent dans leur perfectionnement. Si un ralentissement économique survenait,

un surplus de travailleurs qualifiés dans le secteur de la construction pourrait se produire et ceux qui se seront perfectionnés pourraient plus facilement être embauchés dans le secteur manufacturier.

Certains manufacturiers souhaitent une plus grande souplesse à l'égard des métiers qu'un apprenti peut apprendre en disant que, dans de nombreux cas, un homme-à-tout-faire représente une alternative plus rentable qu'une équipe d'ouvriers qualifiés dans les divers métiers reliés aux domaines de la réparation et de l'entretien. En outre, ils soutiennent que cette approche refléterait le chevauchement de plus en plus prononcé des métiers traditionnels sous l'effet des nouvelles technologies.

Un certain nombre de suggestions ont été présentées dans le but d'améliorer le système d'apprentissage en Ontario. Celles-ci comprennent notamment :

- le développement d'un mécanisme qui permettrait davantage de tenir compte des suggestions de l'industrie et des milieux de l'enseignement au sujet de l'amélioration des examens écrits conduisant à l'obtention du certificat de qualification de l'Ontario;

- l'élaboration, dans certains domaines, d'un examen pratique en plus des examens écrits conduisant à l'obtention du certificat de qualification de l'Ontario;

- l'augmentation des possibilités de perfectionnement et le relèvement des exigences professionnelles pour les ouvriers qui exercent des métiers qui sont touchés par les changements technologiques;

- le développement de programmes d'apprentissage polyvalent, en collaboration avec les syndicats et les employeurs.

Les liens entre le secteur manufacturier et les collèges communautaires

Certains employeurs sont d'avis que rien ne peut remplacer la formation en cours d'emploi lorsqu'il s'agit de fournir une formation à l'égard d'un métier en particulier. D'autres cherchent plutôt à embaucher des diplômés des collèges communautaires puisque ces étudiants possèdent une formation technique générale, une plus grande maturité et des connaissances générales plus étendues que les diplômés des écoles secondaires.

Néanmoins, la plupart des manufacturiers sont intéressés à participer à des programmes conjoints de formation professionnelle avec les collèges communautaires. En outre, cet intérêt ne dépend pas de l'aide financière que le gouvernement pourrait éventuellement accorder. Étant donné qu'il n'existe aucun mécanisme permettant l'élaboration de ce genre de programme, les entreprises qui ont créé des programmes conjoints de formation

avec les collèges communautaires semblent avoir appris qu'une telle initiative était possible au hasard des conversations avec des enseignants ou des représentants d'associations professionnelles.

Compte tenu des difficultés éprouvées par les grandes entreprises manufacturières dans le but de créer des programmes appropriés de formation professionnelle, on peut penser qu'un grand nombre de petites entreprises manufacturières ne disposent pas des ressources nécessaires pour assurer une formation adéquate dans les domaines de la réparation et de l'entretien.

Les rapports entre les manufacturiers et les établissements d'enseignement pourraient être améliorés grâce aux mesures suivantes :

- renseigner les manufacturiers au sujet des possibilités de création de programmes conjoints de formation et aider les petites entreprises manufacturières qui ont des besoins en matière de formation à se regrouper dans le but d'élaborer des programmes de formation professionnelle et réaliser ainsi des économies d'échelle;

- établir des liens entre les manufacturiers (ou des groupes de manufacturiers) et les collèges communautaires dans le but de favoriser, sur une base régulière, le développement ou l'adaptation de programmes conjoints de formation professionnelle qui répondent aux besoins du milieu.

Les commentaires de l'industrie à ce sujet indiquent que les comités consultatifs régionaux de formation industrielle pourraient prendre l'initiative dans ce domaine.

Le manque d'intérêt des étudiants envers les programmes d'études techniques

Il est évident qu'il existe des besoins urgents de travailleurs qualifiés dans un certain nombre de métiers techniques rémunérateurs, particulièrement dans le secteur de l'électronique. Par ailleurs, il est aussi évident que, pour diverses raisons, les étudiants du palier secondaire ont démontré une sensibilisation et un intérêt insuffisants à l'égard des possibilités d'emploi dans les métiers techniques. Les inscriptions aux programmes d'études techniques conduisant à l'obtention d'un diplôme connaissent un déclin plus rapidement que celui de la population étudiante en général. Un effort concerté de promotion dans ce domaine par le gouvernement, les collèges et les employeurs pourrait avoir un effet positif important.

La formation dans le domaine de l'électronique

La demande croissante de techniciens et de technologistes dans le domaine de l'électronique démontre qu'il existe un urgent besoin de travailleurs qualifiés dans les métiers reliés à l'électronique dans le secteur de l'installation, de la réparation et de l'entretien.

Un certain nombre d'entreprises qui disposent d'importants services internes dans le domaine de l'électronique, comme Litton Systems, Husky Injection Molding et Ontario Hydro, sont en mesure de développer des programmes internes de formation en cours d'emploi auxquels peuvent s'ajouter des cours de formation offerts par les collèges communautaires.

Toutefois, la plupart des entreprises n'ont besoin que d'un ou deux techniciens ou technologistes dans le domaine de l'électronique et elles n'ont sûrement pas les ressources nécessaires pour assurer une formation en cours d'emploi. Compte tenu du fait que les diplômés des collèges représentent la principale source de travailleurs qualifiés dans le domaine de l'électronique pour l'industrie, le rythme accéléré auquel surviennent les changements technologiques dans le domaine de l'électronique oblige les établissements d'enseignement à fournir une formation à la fine pointe de l'évolution. Dans certains cas, l'industrie s'est plainte de la qualité de la formation technique des diplômés des collèges.

Dans le but d'atténuer les dépenses relatives à la prestation de programmes de formation professionnelle adéquats, à l'embauche d'enseignants qualifiés et à l'aménagement d'installations et d'équipement, les collèges étudient la possibilité de créer des centres d'excellence dans le domaine de l'électronique au sein du système collégial, plutôt que de disperser des ressources peu abondantes dans un grand nombre de collèges.

L'INDUSTRIE DU DESIGN

L'industrie du design a pour fonction de résoudre les problèmes de conception de ses clients. Les entreprises qui en font partie doivent travailler avec des contraintes d'espace, de coûtS et d'éléments physiques dans le but de produire des solutions créatives et fonctionnelles. Chacun des quatre secteurs de cette industrie, soit la conception graphique, le design d'intérieur, le design industriel et la création de mode, ne représente pas un grand nombre d'emplois, mais l'importance stratégique des services que cette industrie fournit au secteur manufacturier est considérablement et ne cesse de croître.

Les concepteurs doivent posséder des talents artistiques et créatifs, de même que des connaissances techniques élaborées. Le principal facteur de réussite de la formation professionnelle dans ce domaine est la formation de base fournie dans les établissements postsecondaires. Compte tenu du fait que chaque problème de conception est, pour ainsi dire, unique, les concepteurs doivent toutefois compter sur une formation pratique en cours d'emploi pour améliorer leurs aptitudes. La plupart des projets de conception sont réalisés en équipe, ce qui permet aux débutants d'apprendre en travaillant avec des concepteurs expérimentés. Il existe peu de cours de formation professionnelle dans ce domaine, mais les personnes qui pratiquent ce métier ne croient pas qu'il s'agit là d'une entrave au succès de l'industrie, compte tenu de l'importance qui est accordée à la formation pratique. Le secteur du design d'intérieur fait exception, puisqu'une importante association professionnelle a pris l'initiative d'élaborer des cours de formation qui sont utilisés en plus de la formation pratique.

Ce chapitre traite des exigences professionnelles, des programmes de formation existants, de même que des lacunes et possibilités en matière de formation professionnelle se rapportant à chacun des quatre secteurs.

I. LA CONCEPTION GRAPHIQUE

. . . . . .

Les entreprises du secteur de la conception graphique ont pour but d'aider leurs clients à communiquer avec des clients éventuels et avec le public. Elles font appel à des talents créatifs et techniques dans le but de résoudre les problèmes d'autres entreprises. Le défi auquel ce secteur fait face est d'assurer que les établissements postsecondaires formeront des personnes hautement qualifiées dans ce domaine.

L'INDUSTRIE ET DES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION

. . . . . .

Aperçu de la situation de l'industrie

Le secteur de la conception graphique est de petite taille. Selon l'étude du secteur tertiaire de l'Ontario, il emploie moins de 5 000 personnes, y compris le personnel de soutien. D'ailleurs, la plupart des studios comptent moins de cinq employés. Les coûts de création d'une entreprise dans ce secteur sont relativement bas, puisque l'investissement initial est inférieur à 30 000 $. Avec l'avènement de systèmes informatiques de traitement de texte, de typographie, d'illustration et de mise en page, beaucoup d'entreprises ont embauché récemment du personnel chargé de la conception. Ainsi, le nombre de personnes qui travaillent dans le domaine de la conception graphique est supérieur au nombre indiqué.

La conception graphique est issue de l'art commercial. Cette discipline allie des mots et des chiffres à des images photographiques dans le but de créer une communication visuelle en utilisant divers médias. Cette discipline est utilisée dans les domaines de la conception d'emballages, de logos, de marques de commerce, de la publicité imprimée, d'étalages sur le lieu de vente, de rapports annuels, de bulletins d'information, de brochures et d'affiches.

La conception graphique exige deux types d'aptitudes : des aptitudes créatives et des aptitudes techniques. Les aptitudes créatives permettent notamment :

- de transposer les besoins des clients en des concepts créatifs;
- d'effectuer des illustrations ou des maquettes dans le but de représenter les concepts créatifs;
- de déterminer les couleurs qui seront utilisées;
- de coordonner et de superviser la production des photos ou des illustrations requises;

- de surveiller la production finale de façon à ce que le concept original soit respecté.

Les aptitudes techniques permettent notamment :

- de déterminer le style et le format des textes;
- de procéder à l'assemblage des textes typographiés et des photos en vue de préparer les gravures;
- de travailler avec les graveurs dans le but de préparer les plaques lithographiques;
- de surveiller la production finale de façon à ce que les spécifications techniques soient respectées.

Dans les grandes entreprises, les fonctions créatives et techniques sont confiées à des personnes différentes, tandis que les pigistes qui travaillent dans ce domaine sont habituellement en mesure de se charger de toutes les étapes du processus de conception et de production.

Les tendances actuelles et les défis de la formation

L'utilisation de la technologie a pour but d'améliorer la productivité, et sert surtout dans le domaine des aspects techniques de la conception graphique.

La typographie automatisée est très répandue dans l'industrie puisqu'il s'agit d'une application découlant des systèmes de traitement de texte. La plupart des entreprises de typographie disposent d'appareils qui leur permettent d'effectuer rapidement des travaux de typographie et les corrections qu'ils exigent. Les grandes entreprises de conception graphique possèdent des appareils de typographie et emploient des typographes.

La conception assistée par ordinateur est une technique utilisée de façon de plus en plus importante dans le but de concevoir des emballages de format et de grandeur différents à partir d'une même conception graphique.

La prochaine innovation dans le domaine de l'informatique permettra le traitement alpha-numérique des photographies, ce qui aidera les graveurs à préparer les plaques d'impression plus rapidement tout en utilisant moins de travail.

La plupart des entreprises de conception graphique sont trop petites pour être en mesure d'acheter toute une gamme d'ordinateurs perfectionnés. Celles qui se sont dotées de ce genre d'appareils ont utilisé les services des fournisseurs pour assurer la formation initiale et le perfectionnement. L'élément le plus important de cette formation est l'utilisation constante des appareils et l'expérience qui est acquise de cette façon. Dans une entreprise, une prime était accordée aux employés qui démontraient leur maîtrise des ordinateurs à la suite d'un apprentissage personnel.

Les concepteurs soulignent que la technologie n'est qu'un outil à la disposition d'une personne qui possède des aptitudes dans le domaine de la conception et une compréhension du processus de production. En effet, il est peu probable que ces entreprises embaucheront un technologiste spécialisé dans l'utilisation d'ordinateurs. Toutefois, certains observateurs soulignent que l'informatisation entraîne une diminution des besoins à l'égard des spécialistes du domaine technique. Les personnes chargées de la conception s'occuperont de plus en plus du processus d'assemblage étant donné que les ordinateurs gardent en mémoire les renseignements à ce sujet et qu'ils peuvent être consultés à tout moment pendant le processus de conception.

ACTIVITÉS DE FORMATION EXISTANTES

Dans les entreprises de conception graphique, les nouveaux employés commencent habituellement à travailler dans le domaine technique où ils s'occupent des «détails» sous la direction du concepteur. Les aptitudes techniques sont très importantes pour les concepteurs parce qu'ils doivent connaître le processus de production particulier qui s'applique aux divers matériaux qu'ils utilisent. De plus, le concepteur a besoin d'une solide formation technique de base pour être en mesure de créer des concepts qui pourront être illustrés de façon détaillée. Les personnes qui travaillent dans le domaine technique peuvent éventuellement occuper des fonctions dans le secteur de la création ou demeurer dans le secteur technique selon leur intérêt et leur talent.

Les entreprises de conception graphique cherchent à embaucher des personnes qualifiées qui sortent des collèges et des universités. Elles s'attendent à ce que ces personnes possèdent des connaissances techniques de base et des aptitudes dans le domaine de la conception. Toutefois, les entreprises ont parfois exprimé leur insatisfaction par rapport au niveau de la formation de base des débutants. D'après ces employeurs, les diplômés sont parfois incapables de penser en termes commerciaux. Bien qu'ils aient reçu une bonne formation au sujet de la dimension artistique de cette activité commerciale, les débutants peuvent ne pas être en mesure de résoudre de manière créative et pratique les problèmes qui peuvent survenir dans une entreprise.

La formation en cours d'emploi est le principal moyen de formation professionnelle qui est utilisé auprès d'un nouvel employé. Dans le domaine technique, il travaille à divers projets sous la supervision d'une personne expérimentée. La principale difficulté semble être l'apprentissage des techniques d'imprimerie. Dans le domaine de la création, c'est le talent du nouvel employé qui assurera sa réussite, de même que ses connaissances techniques de base.

Compte tenu de la petite taille des entreprises de conception graphique, des cours de formation ne sont habituellement pas disponibles. La Société des graphistes du Canada organise des séminaires et des visites d'ateliers d'imprimerie à l'intention de ses membres, mais elle dispose de ressources limitées et ne représente pas toutes les personnes qui travaillent dans le secteur de la conception graphique.

LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉS DE LA FORMATION

Le développement d'une formation de base est le principal problème auquel fait face l'industrie de la conception graphique. Tout comme dans les autres secteurs de l'industrie du design, les employeurs cherchent à embaucher des personnes qui possèdent un talent créatif et des connaissances de base du processus de production. Le principal défi des employeurs est de tenter d'améliorer la formation des nouveaux employés dans le but de compenser les carences de l'éducation postsecondaire dans ce domaine et de leur apprendre les réalités du monde des affaires.

La Société des graphistes du Canada est un organisme bénévole qui emploie quelques personnes à temps partiel. Cet organisme estime que la formation professionnelle n'est pas une priorité pour les graphistes, même si les ressources étaient disponibles.

II. LE DESIGN D'INTÉRIEUR

Le design d'intérieur est une profession multi-disciplinaire qui allie le talent artistique aux connaissances techniques. Il s'agit d'une petite industrie qui connaît une croissance énergique. L'association professionnelle a décidé d'accroître son rôle en aidant les entreprises et les décorateurs-ensembliers en matière de formation professionnelle.

L'INDUSTRIE ET DES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION

Aperçu de l'industrie

On estime que l'industrie du design d'intérieur emploie plus de 3 000 personnes. Elle comprend des décorateurs-ensembliers salariés qui travaillent pour le compte d'entreprises et des pigistes qui travaillent de façon indépendante ou en petits groupes.

Les décorateurs-ensembliers salariés ont tendance à travailler pour des clients commerciaux tandis que les pigistes travaillent principalement dans le secteur résidentiel.

La plupart des décorateurs-ensembliers autorisés sont des employés à temps plein ou des propriétaires d'entreprises. Les membres de l'Association of Registered Interior Designers of Ontario (ARIDO) se répartissent de la façon suivante :

- 18 % sont des associés ou propriétaires;
- 53 % sont des employés;
- 20 % sont des travailleurs autonomes;
- 9 % sont des contractuels ou des pigistes.

Près de 90 % des employés travaillent à temps plein. En outre, les chiffres mentionnés ci-dessus ne comprennent pas les nombreux décorateurs-ensembliers qui travaillent pour des magasins de vente au détail, des entreprises de fabrication de meubles ou des fabricants de matériaux de décoration.

Les décorateurs-ensembliers ont pour fonctions de concevoir et de réaliser des aménagements intérieurs complets. Ceci comprend notamment :

- l'analyse des besoins des clients, y compris le flot de travail, l'interaction entre les personnes et l'équipement utilisé;
- l'élaboration de solutions créatives à la planification de l'espace et des installations;

TABLEAUX 10

TYPE DE TRAVAIL DE DESIGN
SELON DIVERS SECTEURS D'ACTIVITÉS
(en %)

	Salariés		Pigistes	
	Activités principales	**Activités secondaires**	**Activités principales**	**Activités secondaires**
Bureaux	58	75	23	65
Détail	13	29	13	38
Résidentiel	10	25	48	75
Hôtelier	10	22	9	18
Institutionnel	6	21	2	14
Autre	3	11	5	13
Total	100	-	100	-

- la préparation de plans et de prévisions budgétaires détaillées;

- la gestion du projet et la supervision du travail d'aménagement.

L'exercice de ce métier nécessite des connaissances se rapportant à plusieurs autres domaines techniques, comme la connaissance des méthodes de construction intérieure, des systèmes et des éléments d'un immeuble, des normes relatives à l'installation des systèmes de chauffage, des systèmes d'électricité et du code du bâtiment, l'utilisation d'appareils permettant de produire des plans, de même qu'une expérience dans le domaine du mobilier, des matériaux et des facteurs humains. Toutefois, contrairement aux architectes, le travail des décorateurs-ensembliers ne se rapporte pas à la sécurité ou à l'extérieur des immeubles.

Les tendances actuelles et les défis de la formation

L'industrie est présentement en excellente situation. Le salaire annuel moyen des membres de l'ARIDO est de 35 000 $ et près de 40 % des membres ont un revenu supérieur à 40 000 $ par année. En outre, on prévoit que les honoraires des décorateurs-ensembliers augmenteront l'an prochain. Un sondage réalisé récemment par l'ARIDO indique, en effet, que 64 % des répondants ont l'intention d'augmenter leurs honoraires de 10 à 15 % en moyenne. L'école polytechnique Ryerson, qui est le principal établissement de formation dans le domaine du design d'intérieur, a souligné que tous ses diplômés ont trouvé un emploi au cours des dernières années. Pour sa part, l'ARIDO n'a pas été en mesure de répondre à toutes les demandes provenant de personnes cherchant à embaucher un décorateur-ensemblier. Dans l'ensemble, cette industrie profite de la forte activité dans les domaines de la construction et de la rénovation dans toute la province.

Les activités internationales ne représentent pas une proportion importante du travail de cette industrie. Compte tenu de la forte demande locale, plusieurs entreprises travaillent déjà à pleine capacité. Une entreprise torontoise qui réalise beaucoup d'activités internationales a développé ce marché pendant la période de récession en 1981-1982. Dans le but de répondre à la demande internationale, les décorateurs-ensembliers canadiens établissent des bureaux et embauchent du personnel à l'étranger étant donné que ce genre d'activités repose sur des services personnalisés et des ressources locales. Les décorateurs-ensembliers étrangers bénéficient d'un accès relativement facile au marché canadien tandis que les décorateurs-ensembliers canadiens ont souligné qu'ils rencontrent souvent des difficultés d'ordre administratif lorsqu'ils cherchent à s'établir dans un autre marché.

LES ACTIVITÉS DE FORMATION EXISTANTES

Le système de formation professionnelle très étendu et en constante évolution de l'industrie du design d'intérieur comporte trois volets : la formation et l'accréditation assurées par l'association professionnelle, la formation dans les établissements d'enseignement et la formation en cours d'emploi.

L'Association of Registered Interior Designers of Ontario (ARIDO) a été renforcée par l'adoption, en 1984, de la Registered Designers Act. Cette loi donne le droit aux membres de l'organisme d'utiliser la désignation de «décorateur-ensemblier autorisé» ou «professionnel», mais n'interdit pas à quiconque de pratiquer le métier de décorateur-ensemblier. La Colombie-Britannique et le Nouveau-Brunswick ont également adopté une loi semblable.

La loi confère à l'ARIDO le pouvoir d'attribuer cette désignation professionnelle, ce qui a pour effet d'accroître son rôle et son influence dans cette industrie. D'ailleurs, l'ARIDO a établi des exigences minimales de formation qui doivent être respectées par les personnes qui veulent pratiquer ce métier. Pour qu'un décorateur-ensemblier puisse utiliser la désignation professionnelle, il doit avoir complété un programme d'études de trois ou quatre ans conduisant à l'obtention d'un diplôme ou d'un certificat dans un établissement d'enseignement reconnu. Ryerson et Humber sont les deux établissements accrédités à l'heure actuelle tandis que d'autres collèges sont en voie d'améliorer les programmes d'études de deux ans conduisant à l'obtention d'un certificat en des programmes d'études de trois ans conduisant à l'obtention d'un diplôme.

De plus, les décorateurs-ensembliers doivent travailler pendant trois ou quatre ans avant d'avoir le droit de subir les examens de qualification professionnelle. Ces examens sont tenus sous l'égide du National Council of Interior Design Qualifications (un organisme américain). Les candidats doivent assister à une session de deux jours pendant laquelle leurs connaissances techniques et pratiques sont évaluées. Il y a peu de candidats qui réussissent ces examens lors de leur première tentative. En outre, un processus permettant aux anciens décorateurs-ensembliers de se plier aux nouvelles exigences professionnelles a été élaboré.

La formation permanente représente aussi un aspect important du rôle de l'ARIDO. Dans le but de conserver le droit d'utiliser la désignation professionnelle, les décorateurs-ensembliers devront accumuler dix crédits de formation permanente pendant une période de dix ans. La définition d'un crédit n'a pas encore été déterminée, mais chaque crédit pourrait représenter de 10 à 100 heures de cours de formation. Ces cours, qui respecteront les normes internationales, sont présentement en voie d'élaboration dans les domaines suivants :

- les normes des codes du bâtiment;
- la préparation de plans et la conception assistées par ordinateur;
- les systèmes de chauffage;
- les systèmes d'aération;
- les systèmes de climatisation;
- le design et la réglementation.

À l'occasion de l'exposition organisée par cette industrie en 1987, l'ARIDO a tenu des séminaires d'information sur la commercialisation du design d'intérieur, le développement des aptitudes de négociation, les moyens permettant de publier et la conception de brochures.

L'association travaille en étroite collaboration avec des enseignants et des instructeurs dans le but d'élaborer et de dispenser ses cours. Par exemple, Ryerson a élaboré des cours répondant aux exigences de l'ARIDO. On analyse présentement les cours qui sont donnés aux États-Unis dans le but de déterminer s'ils peuvent être utilisés au Canada. Pour sa part, le Centre de technologie de fabrication avancée de l'Ontario (CTFAO) a presque terminé d'élaborer un cours dans le domaine de la préparation de plans et de la conception assistées par ordinateur.

L'ARIDO absorbe les coûts d'élaboration des cours qui peuvent être élevés. Les frais d'inscription à un cours ou à un séminaire varient entre 50 $ et 250 $ et servent à défrayer les coûts d'organisation. La cotisation annuelle de l'association, qui est de 285 $, sert à financer l'élaboration des cours. L'ARIDO a choisi de ne pas solliciter une aide financière de la part du gouvernement avant d'avoir démontré son expérience dans le domaine de la formation professionnelle.

La formation de base

Les programmes d'études dispensés par les établissements d'enseignement accrédités permettent d'acquérir des connaissances techniques et une expérience pratique. Au cours de la première année, les étudiants apprennent les principes fondamentaux du design d'intérieur et développent des aptitudes dans des domaines essentiels, comme la préparation de plans et d'esquisses détaillées, le dessin tridimensionnel et la planification de l'espace. Pendant la deuxième année, les étudiants appliquent ces aptitudes à la réalisation de petits projets fictifs qui leur permettent de développer une approche créative et analytique à la solution des problèmes. Enfin, au cours des troisième et

quatrième années, les étudiants ont la possibilité d'acquérir une expérience des méthodes de travail utilisées dans le milieu professionnel en travaillant à des projets réels.

Pendant qu'ils sont au collège, les étudiants doivent prendre des dispositions pour travailler au sein d'une entreprise ou pour des clients afin de réaliser des travaux scolaires et d'obtenir un emploi d'été. Compte tenu de la forte demande et du rôle actif des établissements d'enseignement, les étudiants ne semblent pas éprouver de problèmes à trouver de l'emploi.

Le programme d'études de deux ans conduisant à l'obtention d'un certificat permet surtout de donner une formation aux décorateurs-ensembliers qui travailleront dans le secteur résidentiel et des notions de conception aux personnes qui travaillent dans des domaines reliés au design d'intérieur. L'ARIDO ne reconnaît pas les programmes d'études de deux ans, tandis que les entreprises et les magasins de ventes au détail n'ont pas tendance à embaucher les étudiants qui possèdent un certificat obtenu après un programme d'études de deux ans. Ces programmes permettent aux étudiants d'acquérir des notions de conception, mais ils accordent moins d'importance aux aptitudes techniques requises dans le domaine du design d'intérieur. Ces programmes attirent habituellement deux types d'étudiants : d'une part, les personnes possédant du talent dans le domaine de la conception qui désirent travailler dans le secteur résidentiel et acquérir des notions de base dans le domaine du design d'intérieur; et, d'autre part, les personnes travaillant dans le domaine de la vente de tissus, de tapisseries et de meubles qui vendent leurs produits par l'intermédiaire des décorateurs-ensembliers.

La formation en cours d'emploi

Les entreprises de design d'intérieur cherchent à embaucher des personnes qualifiées dont les aptitudes peuvent être développées en cours d'emploi. Étant donné que la plupart des entreprises ont moins de 10 employés et les plus grandes, moins de 100 employés, elles sont habituellement trop petites pour permettre l'élaboration de programmes internes de formation. Les employeurs ont indiqué qu'il faut compter de quatre à cinq ans avant de compléter la formation d'un nouvel employé, ce qui constitue, en fait, une période d'apprentissage. Dans les plus grandes entreprises, les décorateurs-ensembliers doivent passer de deux ou trois catégories, c'est-à-dire celles de décorateur-ensemblier débutant, intermédiaire et principal, avant de devenir coordonnateur de projets. La formation et le perfectionnement sont essentiellement assurés en cours d'emploi. Les projets sont réalisés en équipe, ce qui permet aux débutants de travailler sous la direction de décorateurs-ensembliers expérimentés.

Les budgets consacrés à la formation sont minimes. Les employeurs sont habituellement satisfaits de la formation de base dispensée dans les établissements d'enseignement de l'Ontario. La formation en cours d'emploi offre le perfectionnement dont une personne a besoin pour réussir dans ce domaine. Dans les entreprises plus grandes et plus structurées, les besoins en matière de

perfectionnement sont identifiés par le processus d'évaluation des employés. En raison des exigences de l'ARIDO, les décorateurs-ensembliers s'intéressent de près à la formation permanente.

Les cours de l'ARIDO ne sont pas jugés dispendieux et, dans certains cas, les employeurs rembourseront les frais d'inscription de leurs employés qui ont complété ces cours avec succès.

LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉS DE FORMATION

Deux problèmes importants de formation professionnelle ont été identifiés dans le secteur du design d'intérieur : l'adoption des nouvelles technologies et un surplus possible de diplômés. La préparation de plans et la conception assistées par ordinateur compliquent la formation. Les grandes entreprises utilisent cette technologie et quelques-unes embauchent des technologistes en architecture pour travailler avec ces appareils. D'autres utilisent les services de formation en cours d'emploi offerts par les fournisseurs pour que leurs employés soient en mesure de se servir des appareils. L'ARIDO offre aussi des cours qui ont pour but d'aider l'industrie à s'adapter aux nouvelles technologies. Les petites entreprises soutiennent que la préparation de plans et la conception assistées par ordinateur seront beaucoup moins utilisées dans le cas des petits projets et des projets spécialisés.

Par ailleurs, on s'inquiète de la possibilité qu'un trop grand nombre de décorateurs-ensembliers entrent sur le marché du travail après avoir obtenu un diplôme des établissements d'enseignement. Plusieurs collèges qui offrent présentement des programmes d'études de deux ans conduisant à l'obtention d'un certificat étendront bientôt leurs programmes pour se conformer aux normes de l'ARIDO. À l'heure actuelle, la demande pour des diplômés en design d'intérieur est relativement forte, mais il est possible qu'elle ne soit pas suffisante pour absorber un nombre beaucoup plus élevé de diplômés. L'ARIDO n'a pas le mandat de contrôler le nombre de personnes qui pratiquent ce métier et l'association professionnelle accréditera tous les programmes d'études qui respectent les normes de formation qu'elle édicte.

III. LE DESIGN INDUSTRIEL

Le design industriel est un métier hautement spécialisé qui exige des connaissances étendues. Cette étude n'a pas identifié de problème majeur en matière de formation professionnelle dans ce secteur. Le principal défi de cette industrie consiste plutôt à sensibiliser les manufacturiers canadiens à l'égard du fait que le design industriel peut améliorer leur position concurrentielle.

L'INDUSTRIE ET SES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION

Aperçu de l'industrie

Le secteur du design industriel est de petite taille. Certains observateurs estiment qu'il existe moins de 500 designers industriels indépendants. La province compte environ 300 entreprises de design industriel et aucune n'emploie plus que 15 personnes. On estime que la moitié des designers industriels sont employés par les entreprises manufacturières, tandis que les autres travaillent dans des entreprises d'experts-conseils. Cette industrie emploie donc moins de 1 000 personnes.

Les designers industriels contribuent souvent au succès du secteur manufacturier. Selon l'Industrial Designers Society of America, un designer industriel a une influence annuelle qui représente en moyenne 114 millions de dollars du P.N.B., ce qui représente l'influence la plus importante de tous les secteurs du design et une influence 77 fois supérieure à celle des architectes. L'organisme souligne également que chaque dollar investi dans le design industriel par une petite entreprise génère des ventes de 166 $ en moyenne. Dans le cas des grandes entreprises, les ventes ainsi générées atteignent 3 333 $. Par ailleurs, un sondage Gallup réalisé auprès de cadres supérieurs a démontré que ceux-ci estiment que le design industriel compte pour 60 % du succès d'un produit.

Un bon exemple des résultats du design industriel est fourni par la compagnie Cooper Canada, un important fabricant d'équipement sportif. Cette compagnie a dépensé entre 50 000 $ et 100 000 $ pour le design de la pièce protectrice Cooperall. En cinq ans, les ventes de ce produit ont atteint la somme de 50 millions de dollars.

Un autre exemple de design industriel est le nouveau tramway de la Toronto Transit Commission, qui est le fruit du talent et des efforts de M. Claude Gitman, un designer torontois réputé.

Le design industriel permet de créer et de développer des concepts et des normes qui visent à optimiser l'apparence, le fonctionnalisme et la valeur des produits et des systèmes au bénéfice des utilisateurs et du fabricant. Ces concepts et ces normes sont élaborés à partir de l'analyse et la synthèse de données recueillies auprès des clients et formulés en des recommandations claires et précises exprimées par des esquisses, des maquettes et des descriptions verbales. L'exercice de ce métier exige des connaissances se rapportant aux normes visuelles, tactiles, sécuritaires et utilitaires, de même qu'aux domaines psychologique, physiologique et sociologique.

Lorsqu'ils travaillent avec des clients, les designers industriels doivent adopter une approche multidisciplinaire dans le but de traiter avec des cadres supérieurs et avec le personnel de la commercialisation, de l'ingénierie et de la fabrication.

LES ACTIVITÉS DE FORMATION EXISTANTES

En Ontario, seulement quelques établissements d'enseignement dispensent une formation de base dans le domaine du design industriel. Les employeurs embauchent habituellement les diplômés de ces établissements et ceux-ci développent leurs aptitudes au fur et à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience.

Les programmes d'études dans les établissements d'enseignement

L'Université Carleton, le Collège des beaux-arts de l'Ontario et le collège Humber sont les principaux établissements d'enseignement dans le domaine du design industriel.

L'Université Carleton est la seule université ontarienne à offrir un baccalauréat en design industriel. Un total de 115 étudiants sont inscrits au programme d'études de quatre ans et, chaque année, moins d'une vingtaine obtiennent leur diplôme. Le programme d'études de la première année est le même que celui du programme de génie. Au cours de la deuxième année, les étudiants apprennent les principes fondamentaux des couleurs et des formes, de même que les techniques de production à grande échelle. Pendant la troisième année, ils commencent à se concentrer davantage sur des projets de design, sur la commercialisation et sur la psychologie. Au cours de la quatrième année, ils étudient des projets importants de design industriel. Entre la troisième et la quatrième année, les étudiants doivent acquérir une expérience pratique. L'université dispose d'installations et d'équipements spéciaux, tels que des studios, des ateliers, des laboratoires de photographie, des ateliers de fabrication de moules, une vidéothèque et une bibliothèque technique.

Le Collège des beaux-arts de l'Ontario décerne un diplôme de design industriel à environ 10 à 20 étudiants par année. Le collège a établi des liens de collaboration avec l'école d'ingénierie de l'Université de Toronto.

Pour leur part, les collèges Humber, Georgian et Fanshawe offrent des programmes d'études de trois ans conduisant à l'obtention d'un diplôme en design industriel.

La formation professionnelle

Les employeurs cherchent habituellement à embaucher des diplômés en design industriel parce que les nouveaux employés doivent posséder une formation de base pour être en mesure de travailler efficacement. De plus, les programmes d'études offerts dans les collèges et les universités donnent la possibilité aux étudiants de préparer un dossier de présentation des projets sur lesquels ils ont travaillé dans le but de démontrer leurs aptitudes et leur potentiel.

La compagnie Cooper Canada fait toutefois exception à cette règle. Son groupe de designers est passé de deux à six professionnels au cours des dix dernières années et quelques-uns des nouveaux membres de ce groupe travaillaient auparavant dans un autre service de la compagnie. Ces personnes ont reçu une formation en cours d'emploi qui leur a permis de développer leur compétence dans le domaine du design des produits de la compagnie.

Les designers industriels soulignent qu'en général, il faut compter de quatre à cinq ans avant qu'un nouvel employé devienne un designer qualifié. Il reçoit une formation en cours d'emploi et acquiert de l'expérience en travaillant en équipe avec des designers expérimentés.

La plupart des entreprises et des services de design industriel sont trop petits pour permettre la spécialisation de leur personnel. Chaque designer, bien qu'il puisse être plus compétent dans certains domaines, doit habituellement être capable de travailler à tous les genres de projets. Lorsqu'un employé doit se perfectionner dans un domaine particulier, il s'inscrit à des cours de design industriel offerts par l'un des établissements d'enseignement et les employeurs assument les frais d'inscription.

La conception assistée par ordinateur est perçue comme un outil très utile et plusieurs se sont dotés d'un tel système ou envisagent de le faire. La formation relative à l'utilisation de ces appareils ne constitue pas un problème important étant donné que le design industriel est une discipline technique et que la majorité des personnes qui exercent ce métier ne sont pas intimidées par la technologie. Dans certains cas, les systèmes achetés sont très faciles à utiliser et leur fonctionnement peut être maîtrisé en quelques heures seulement, ce qui élimine la nécessité d'assurer une formation spéciale.

LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉS DE FORMATION

La formation professionnelle n'est pas considérée comme un problème important par les designers industriels. Ils ont plutôt tendance à être satisfaits de la formation de base des diplômés ontariens. Les professionnels et les enseignants en design industriel ont établi de solides relations de travail visant à collaborer à l'élaboration des programmes d'études dans ce domaine. Les designers développent leurs aptitudes grâce à l'expérience acquise en milieu de travail et obtiennent de l'avancement selon leurs aptitudes créatives et techniques. Ce sont des personnes possédant une bonne scolarité et ayant une expérience qui leur a permis de suivre le pas des changements technologiques.

Le véritable défi auquel ce secteur est confronté consiste à stimuler la demande provenant des entreprises manufacturières qui ont tendance à ignorer les avantages qu'elles pourraient retirer du design industriel.

Design Canada, une initiative du gouvernement fédéral qui avait été conçue dans le but de favoriser la sensibilisation et de promouvoir la demande dans le domaine du design industriel, a été abandonnée par le gouvernement. Les professionnels ne jugeaient pas que ce programme était d'une utilité particulière. Il permettait, entre autres, de couvrir une partie des coûts du premier projet de design industriel d'une entreprise manufacturière. Les designers ont toutefois constaté que des projets subséquents n'étaient pas entrepris parce que les manufacturiers n'étaient pas intéressés à assumer tous les coûts, après avoir reçu une subvention gouvernementale pour le premier projet. En outre, les expositions organisées par Design Canada étaient surtout perçues comme étant destinées au grand public plutôt qu'aux décideurs des entreprises manufacturières.

Selon les designers, la formation professionnelle dans le domaine du design industriel devrait être effectuée au sein des programmes d'études commerciales. À leur avis, les futurs gestionnaires ne sont pas sensibilisés aux avantages qu'ils peuvent retirer du design industriel.

Par contre, les gestionnaires et le public européens semblent accorder une plus grande importance au design des produits. Une plus grande utilisation du design industriel par les entreprises manufacturières de l'Ontario pourrait éventuellement améliorer leurs ventes sur le marché international.

IV. LA CRÉATION DE MODE

La création de mode comprend toutes les étapes nécessaires à la création de vêtements et à la préparation de leur fabrication. L'art de concevoir et d'esquisser une idée ne constitue que l'étape initiale du processus de création. Un créateur doit pouvoir compter sur un personnel de soutien qualifié pour l'aider à transformer son idée en des échantillons et des patrons qui pourront être utilisés aux fins de production. Le principal défi de cette industrie en matière de formation professionnelle est de développer et de maintenir un personnel de soutien qualifié.

L'INDUSTRIE ET SES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION

Aperçu de l'industrie

Il est difficile d'évaluer la taille de l'industrie de la création de mode parce qu'il n'existe aucune association professionnelle représentant tous les créateurs et que le nombre d'employés des entreprises de création de mode varie considérablement. De plus, les créateurs travaillent aussi bien dans le secteur de la confection sur mesure que dans celui de la vente au détail. La meilleure façon d'évaluer la taille et l'importance de l'industrie de la création de mode est d'analyser l'industrie ontarienne de fabrication du vêtement.

L'industrie ontarienne de fabrication du vêtement emploie environ 35 000 personnes au sein de 600 entreprises manufacturières dont la production annuelle a une valeur d'environ 2 milliards de dollars. Les activités de création et de confection sont concentrées dans la région métropolitaine de Toronto. Le nombre de créateurs de mode à l'emploi des manufacturiers ontariens varie considérablement, mais certaines recherches indiquent que plus de 2 000 personnes travaillent dans le domaine de la création de mode en Ontario. Même si ce secteur emploie un nombre restreint de personnes, il n'en est pas moins important parce qu'il assure le leadership et l'énergie créatrice d'une importante industrie ontarienne.

Les créateurs ne représentent qu'une petite proportion du nombre de personnes travaillant dans l'industrie de la création de mode. Chaque créateur dispose d'un personnel de soutien composé d'au moins 6 à 10 employés. Le nombre d'employés de soutien qui travaillent avec un créateur varie selon la taille de l'entreprise. Les petites entreprises ont habituellement moins d'employés de soutien pour chaque créateur que dans le cas des plus grandes entreprises.

Les principaux emplois dans le secteur de la création de mode, et les tâches qui y sont reliées, sont les suivants :

Créateur :

- il conçoit et illustre les créations de mode en utilisant ses connaissances approfondies des tissus, des couleurs, des tendances de la mode, des techniques de confection, des critères économiques et sa créativité;
- supervise la production;
- dirige et forme d'autres employés;
- supervise le personnel et assure la gestion financière (dans les petites entreprises);
- vend souvent de la marchandise en organisant des rencontres avec des acheteurs.

Patronnier :

- il transforme l'esquisse du créateur en un patron pouvant être utilisé pour la production en faisant appel à ses aptitudes techniques et créatives.

Trieur :

- il modifie le patron dans le but de créer une gamme complète de tailles.

Traceur :

- il place le patron sur le tissu en vrac de façon à limiter les pertes.

Échantillonneur :

- il fabrique des échantillons préliminaires qui seront étudiés et révisés par le créateur et le patronnier.

Adjoint du créateur :

- il accomplit diverses tâches, y compris le dessin des patrons, l'administration et l'expédition.

Les créateurs assument de vastes responsabilités et doivent posséder des aptitudes supérieures dans chaque domaine d'activités. Les patronniers doivent avoir une connaissance approfondie du processus de création et posséder des aptitudes techniques et un sens de la créativité. Les autres emplois sont plutôt de caractère technique, mais ils exigent également un niveau élevé de compétence. Dans les petites entreprises, les distinctions entre ces différentes tâches ont tendance à s'atténuer. Par exemple, les créateurs et les patronniers peuvent jouer un rôle interposé.

Les tendances actuelles et les défis de la formation

En Ontario, l'industrie de la création de mode a connu une croissance rapide au cours des dernières années. Il y a une décennie, Montréal était le leader incontesté de la création de mode au Canada, mais aujourd'hui, Toronto rivalise avec l'industrie québécoise.

Le principal défi de l'industrie consiste à accroître sa pénétration sur le marché américain et d'améliorer sa position concurrentielle à l'échelle internationale. Pour ce faire, il lui faudra compter sur une main-d'oeuvre qualifiée et un taux de productivité élevé.

Les systèmes de conception assistée par ordinateur (CAO) sont maintenant d'un usage très répandu dans l'industrie de la création de mode. Des logiciels ont même été mis au point pour trier les tissus et fabriquer les patrons qui seront utilisés pour la production. Cette évolution technologique a permis d'accélérer le travail et de réduire les tâches manuelles et la quantité de tissus utilisés en production grâce à une disposition optimale des patrons.

L'adoption de la technologie informatique par l'industrie de la création de mode est fonction de la taille et des possibilités financières des entreprises qui en font partie. Les entreprises qui produisent une grande variété et un volume élevé de vêtements et qui disposent des ressources financières nécessaires sont plus susceptibles d'avoir recours à des systèmes de conception assistée par ordinateur pour chacune des étapes du processus. Dans certaines petites entreprises, la CAO est utilisée pour le triage et l'échantillonnage. Toutefois, un grand nombre d'entre elles n'ont pas encore adopté cette technologie.

Les représentants de l'industrie estiment que la conception assistée par ordinateur jouera un rôle de plus en plus important à l'avenir. La plupart d'entre eux croient aussi que l'utilisation de ces appareils n'est pas difficile à apprendre, étant donné que les systèmes de CAO sont d'usage facile dans la mesure où les utilisateurs possèdent une formation technique.

ACTIVITÉS DE FORMATION EXISTANTES

Dans l'industrie de la création de mode, la formation professionnelle est assurée par la formation de base offerte par les établissements d'enseignement combinée à la formation en cours d'emploi.

Les employeurs embauchent des diplômés collégiaux qualifiés pour combler les postes de soutien, tel que patronnier, trieur et adjoint du créateur. Dans ces fonctions, les nouveaux employés peuvent acquérir de l'expérience dans le processus de transposition d'un concept de création en un produit tangible.

Ces «créateurs en formation» ont ainsi la possibilité de développer des connaissances approfondies des techniques de production en apprenant ce qui peut se faire et ce qui ne peut pas se faire avec l'équipement de confection. Ils acquièrent de l'expérience dans le domaine de la production et à l'égard des caractéristiques visuelles de certains genres de vêtements. En ayant l'occasion de travailler avec des manufacturiers dans le but de déterminer les coûts et de discuter de nouvelles créations, ils sont alors en mesure de comprendre la dimension économique de la création et de la production de vêtements. Les patronniers et les trieurs doivent éventuellement être en mesure d'atteindre l'équilibre idéal entre l'idée originale du créateur et les limites de production et les contraintes financières de l'entreprise.

Dans les plus grandes entreprises, une personne doit travailler comme patronnier ou trieur pendant au moins quatre ou cinq ans avant de devenir un créateur compétent. Les débutants travaillent sous la direction de personnes expérimentées qui assurent leur formation en cours d'emploi. Pendant les trois à six premiers mois suivant l'embauche d'un nouvel employé, le créateur doit consacrer beaucoup de temps à sa supervision et sa formation. Compte tenu du fait que la plupart des créateurs et des manufacturiers se spécialisent dans la confection d'un genre de vêtement ou de tissu particulier, les nouveaux employés peuvent acquérir une spécialisation selon la tâches qu'ils accomplissent.

Les patronniers démontrant d'excellentes aptitudes, de la créativité et de l'assurance ont la possibilité de devenir créateurs au sein de l'entreprise lorsqu'un poste devient vacant. En plus de devoir posséder une solide formation de base dans les domaines techniques reliés à la création de mode, ces personnes doivent également être en mesure de concevoir de nouvelles créations qui répondront aux besoins du marché et qui suivront les tendances de la mode.

Une autre façon de faire carrière dans ce secteur est de créer sa propre entreprise avec ou sans associé. Dans un tel cas, les jeunes créateurs doivent s'assurer d'une capacité de production auprès des manufacturiers et d'un moyen de distribution auprès des détaillants. Certains créateurs qui ont acquis de l'expérience au sein d'une grande entreprise peuvent aussi choisir de devenir créateurs indépendants.

Dans l'ensemble, l'industrie de la création de mode ne compte pas sur des programmes de formation professionnelle en dehors du milieu de travail. Les collèges offrent des programmes d'études qui permettent aux personnes intéressées à faire carrière dans ce secteur d'acquérir une formation de base, tandis que les aptitudes techniques sont acquises avec le temps et l'expérience.

LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉS DE FORMATION

Selon certains employeurs, le principal problème en matière de formation dans l'industrie de la création de mode est celui de la formation en milieu de travail des jeunes diplômés . Il existe une grave pénurie d'employés de soutien qualifiés et les créateurs estiment que leur fardeau s'alourdit lorsqu'ils doivent embaucher un patronnier ou un trieur dont les aptitudes et l'expérience sont limitées.

LA TÉLÉDIFFUSION ET LA PRODUCTION CINÉMATOGRAPHIQUE

L'industrie de la télédiffusion et de la production cinématographique comprend les télédiffuseurs, les producteurs de films, les producteurs de messages publicitaires télévisés et les laboratoires de postproduction. Plusieurs groupes d'employés de cette industrie sont représentés par des syndicats.

Cette industrie existe depuis longtemps et les exigences professionnelles se rapportant aux compétences techniques qu'elle utilise n'ont pas connu de changements importants depuis 10 ou 20 ans. Ces compétences techniques ont surtout été développées par le biais de la formation en cours d'emploi et, dans l'ensemble, cette méthode a donné de bons résultats. Néanmoins, certaines lacunes pouvant être corrigées ont été identifiées dans le domaine de la formation. L'industrie et ses besoins en matière de formation, les activités de formation existantes, de même que les lacunes et les possibilités de formation sont abordées dans ce chapitre.

L'INDUSTRIE ET SES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION

Aperçu de l'industrie

L'industrie de la télédiffusion et de la production cinématographique est une industrie bien établie dont les besoins en matière de formation sont variés. Elle est composée des cinq éléments suivants : les télédiffuseurs, les producteurs indépendants, les laboratoires de postproduction, les syndicats et les organismes gouvernementaux chargés de favoriser son développement.

Les télédiffuseurs, qu'il s'agisse de stations faisant partie d'un réseau ou de stations indépendantes, emploient des équipes complètes de production dans le but de réaliser leurs émissions. Même le plus petit télédiffuseur privé a besoin d'un personnel technique qualifié pour réaliser ses émissions d'information. Un personnel qualifié dans le domaine de la postproduction est aussi nécessaire pour recevoir les émissions transmises par satellites en provenance du réseau affilié ou de télédiffuseurs américains. En Ontario, la Société Radio-Canada est le principal employeur dans les domaines de la production et de la postproduction parce qu'elle produit ses propres émissions dans une proportion beaucoup plus importante que tout autre télédiffuseur.

Les producteurs indépendants développent des projets d'émissions, organisent le financement et assurent la distribution. Les productions comprennent les longs métrages pour projection dans les salles de cinéma, les co-productions avec les télédiffuseurs pour télédiffusion, les films destinés à l'entreprise privée, les productions éducatives et les films qui serviront à la formation industrielle. Un secteur de cette industrie se spécialise dans la production de messages publicitaires télévisés et travaille auprès des agences de publicité et des commanditaires. Les producteurs indépendants emploient habituellement un personnel très restreint et embauchent des pigistes syndiqués ou des personnes qu'ils connaissent pour constituer des équipes de production. Les services de postproduction sont assurés par des laboratoires indépendants.

Les laboratoires de postproduction sont des petites et moyennes entreprises qui possèdent l'équipement et les compétences nécessaires dans le but de transformer les prises de vue en un produit fini sous la direction du producteur. Les laboratoires travaillent aussi avec les producteurs indépendants et les télédiffuseurs lorsque ceux-ci ont besoin de services de postproduction ou lorsqu'il y a une surcharge de travail.

Les syndicats représentent le personnel pigiste de production et les employés permanents de certains télédiffuseurs. Les syndicats établissent les échelles salariales et les conditions de travail des pigistes, maintiennent une liste de membres à jour et fournissent le personnel requis par les producteurs indépendants. Dans certains cas, leurs membres sont autorisés à travailler pour des télédiffuseurs non syndiqués qui ont besoin de personnel temporaire. Les syndicats veillent également à établir les normes professionnelles et les différentes catégories d'emploi de leurs membres.

Les organismes gouvernementaux ont été créés par les deux paliers de gouvernement dans le but d'investir dans des productions canadiennes indépendantes. La Société de développement de l'industrie cinématographique ontarienne, en plus d'investir dans la production de films canadiens, encourage et facilite la production cinématographique étrangère en Ontario.

L'industrie de la télédiffusion et de la production cinématographique est de petite taille. En Ontario, les télédiffuseurs privés employaient 2 644 personnes en 1985, alors que la Société Radio-Canada employait 3 929 personnes à temps pleinen 1986. Les câblodiffuseurs employaient 2 494 personnes en 1983. Compte tenu des coupures budgétaires à la SRC et de la croissance limitée de l'emploi du côté des télédiffuseurs privés, la situation de l'emploi dans le secteur de la télédiffusion est relativement stagnante.

Selon Statistique Canada, l'industrie canadienne de la production cinématographique comprenait plus de 300 entreprises en 1983, comparativement à 232 en 1979. D'après les données de 1983, elle comptait 1 000 employés à temps plein dont les salaires représentaient 14,5 millions de dollars, tandis que les honoraires des pigistes étaient évalués à 20,8 millions de dollars. Les laboratoires de postproduction et les services de production employaient 931 personnes en 1983, comparativement à 696 en 1978. La majorité des activités de cette industrie sont concentrées en Ontario.

Il est à noter que, depuis 1983, l'industrie de la production cinématographique a connu une croissance rapide en Ontario en raison de l'augmentation du nombre de productions financées par des capitaux américains. La Société de développement de l'industrie cinématographique ontarienne estime que les niveaux d'emplois et de dépenses actuels sont au moins le double des données indiquées ci-dessus.

Les dépenses totales reliées aux activités de télédiffusion et de production cinématographique sont évaluées à 1 milliard de dollars. En raison de l'accroissement récent de la production de messages publicitaires télévisés à Toronto, la valeur totale des activités de ce secteur de l'industrie est maintenant évaluée entre 150 et 200 millions de dollars par année. L'augmentation du nombre de productions américaines réalisées en Ontario est attribuable au taux de change et aux politiques fiscales favorables, à des règles syndicales plus souples, de même qu'au travail de promotion effectué par la Société de développement de l'industrie cinématographique ontarienne et la Ville de Toronto.

Au cours de la prochaine décennie, le principal défi de l'industrie de la production cinématographique sera de maintenir sa prospérité actuelle. Elle devra établir sa réputation en tant qu'industrie de calibre international. Si elle ne réussit pas à établir sa crédibilité sur le plan international, sa survie sera relativement précaire puisqu'elle dépendra de la faiblesse du dollars canadien pour attirer les producteurs américains. L'industrie admet que toute modification du taux de change entre les dollars canadien et américain peut soudainement interrompre la croissance du secteur de la production cinématographique.

L'amélioration du processus de formation professionnelle de cette industrie pourrait l'aider à relever ce défi. Le personnel technique de la télédiffusion et de la production cinématographique en Ontario est généralement perçu comme étant concurrentiel par rapport à celui des États-Unis. Mais en portant une attention particulière au perfectionnement, il serait possible de développer une main-d'oeuvre de calibre international plus importante. Cette éventualité pourrait ensuite permettre à l'industrie de jouir d'une position concurrentielle plus stable sur le plan international.

Les besoins en matière de formation

Trois catégories de métiers techniques peuvent être identifiés dans le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique.

Les métiers techniques, habituellement exercés par des spécialistes, sont nécessaires pour effectuer les prises de vues sur pellicule ou sur bande magnétoscopique. Ces métiers sont les suivants :

- concepteur de décors;
- menuisier;
- costumier;
- maquilleur;
- adjoint à la production;
- caméraman;
- éclairagiste;
- technicien du son.

Les métiers de postproduction se rapportent à la transformation des prises de vues et des trames sonores en un produit fini sur pellicule ou sur bande magnétoscopique. Ces métiers, exercés par des spécialistes, sont les suivants :

- monteur;
- mélangeur du son et des images;
- correcteur des couleurs;
- graphiste;
- copieur de films cinématographiques;

Les métiers d'entretien dans le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique sont hautement spécialisés et se rapportent à l'entretien de l'équipement très dispendieux qui doit toujours être maintenu en bon état de fonctionnement. Les techniciens doivent assurer un entretien préventif et effectuer les réparations lorsque des problèmes surviennent.

Ce travail est habituellement exécuté par des généralistes étant donné qu'il n'exige pas une formation spécialisée. L'entretien doit être effectué sur les appareils suivants :

- les caméras;
- les magnétoscopes;
- l'équipement des régies mobiles;
- les appareils d'aiguillage;
- les installations d'éclairage;
- les appareils d'enregistrement sonore.

LES ACTIVITÉS DE FORMATION EXISTANTES

Plusieurs établissements d'enseignement postsecondaire offrent des programmes de formation de base et les employeurs cherchent habituellement à embaucher des diplômés de ces programmes d'études. Par la suite, les employeurs et les syndicats veillent à fournir une formation en cours d'emploi. Dans le domaine de la production le développement des aptitudes est principalement effectué par le biais de l'expérience acquise en milieu de travail. Dans le domaine de la postproduction, les aptitudes sont habituellement développées de la même façon. Dans le domaine de l'entretien, les aptitudes sont développées par la formation de base et par la formation en cours d'emploi.

Les établissements d'enseignement

Les collèges et les universités de l'Ontario offrent une variété de programmes d'études reliés aux domaines de la télédiffusion et de la production cinématographique. Trois types de programmes sont offerts. Un programme d'études de beaux-arts et de cinématographie conduisant à l'obtention d'un diplôme est offert à Brock, Carleton, Queen's, Toronto, Windsor, York et au Collège des beaux-arts de l'Ontario.

Des programmes d'études de deux et de trois ans en télé et radiodiffusion sont offerts aux collèges Algonquin, Confederation, Humber, Niagara, Ryerson, St. Lawrence et Sheridan. Ces programmes permettent aux étudiants d'acquérir des connaissances générales des aspects théoriques, techniques et créatifs de la production cinématographique, vidéo et télévisée.

Les collèges Fanshawe, George Brown, Mohawk, Ryerson et Seneca offrent des programmes d'études de deux et trois ans en technologie électronique à l'intention des personnes qui désirent devenir techniciens d'entretien. Seul le collège George Brown offre un programme spécialisé dans le domaine de la télédiffusion et de la production cinématographique. Beaucoup de techniciens d'entretien ont reçu leur formation collégiale en Alberta et au Québec.

La plupart des personnes reliées au milieu de la télédiffusion et des syndicats sont d'avis que les programmes d'études offerts présentement sont utiles, mais que les diplômés manquent d'expérience pertinente et de formation pratique. Les employeurs et les syndicats estiment que les collèges et les universités doivent permettre aux étudiants d'acquérir une bonne compréhension de l'industrie et de ses divers éléments, d'explorer les domaines qui les intéressent et de donner la possibilité aux étudiants de démontrer à l'industrie leur intérêt professionnel. Par ailleurs, ils admettent qu'il peut être difficile de fournir aux étudiants la possibilité d'acquérir de l'expérience en travaillant avec de l'équipement ultra-moderne, compte tenu des limites budgétaires actuelles. Toutefois, la plupart des employeurs et des syndicats croient que cette expérience peut être acquise après qu'un étudiant a été embauché.

Néanmoins, un minorité importante s'inquiète du fait que les étudiants ne reçoivent pas une formation adéquate à l'égard des moyens à prendre pour assurer la viabilité commerciale d'une production. Certains ont aussi exprimé des critiques au sujet des attentes irréalistes des étudiants quant au nombre d'emplois disponibles et notamment ceux qui peuvent être occupés par des débutants.

La formation professionnelle dans le domaine de la production

Pour les employés du secteur de la télédiffusion, la formation en cours d'emploi est le principal moyen permettant de développer leurs aptitudes. Les débutants se voient habituellement confiés des tâches très élémentaires. Dans certaines entreprises, dont la Société Radio-Canada, des personnes acceptent des tâches qui n'ont aucun rapport avec leur formation, comme la distribution du courrier, simplement dans le but d'avoir un pied dans la porte lorsqu'un emploi qui les intéresse se présentera. Les débutants dans le domaine de la production acquièrent de l'expérience du travail en studio, observent des opérateurs expérimentés et établissent des liens avec d'autres personnes de l'entreprise. Cette situation permet aux employeurs d'observer et d'évaluer l'intérêt, les habitudes de travail, les relations interpersonnelles et le rendement général des nouveaux employés.

Les diplômés qui cherchent un emploi dans le domaine de la production télévisée doivent commencer au bas de l'échelle dans les grandes entreprises de télédiffusion ou acquérir de l'expérience dans les plus petites stations de télévision. Étant donné la maturité de cette industrie et le recours de plus en plus fréquent aux co-productions, les grandes entreprises de télédiffusion offrent peu d'emplois. Par exemple, la Société Radio-Canada a embauché cette année moins de dix personnes pour travailler dans ses services de production à Toronto. Compte tenu du fait que les erreurs peuvent être gênantes et coûteuses, il est indispensable d'avoir de l'expérience pour occuper des postes de

responsabilité au sein des grandes entreprises de télédiffusion. Dans la mesure du possible, les postes vacants sont donc comblés par du personnel interne, mais il arrive aussi que l'on embauche des personnes d'expérience travaillant dans une plus petite station de télévision ou dans une entreprise de câblodiffusion.

Les programmes d'études jouent un rôle relativement limité dans le développement des aptitudes reliées à la production. Les personnes qui travaillent dans ce domaine reçoivent en général des cours de formation pendant moins de quatre jours par année et, dans certains cas, aucun cours de formation n'est offert.

Les contraintes financières sont souvent invoquées par les télédiffuseurs pour expliquer la faible utilisation qu'ils font des cours de formation. La perte de productivité et la perturbation des horaires de travail sont des facteurs tout aussi importants.

Plusieurs fonctions sont tellement spécialisées qu'il est souvent impossible qu'un télédiffuseur élabore un programme de perfectionnement professionnel. Toutefois, il en existe quelques-uns. La Société Radio-Canada offre la possibilité aux secrétaires de production d'assister à des cours de formation interne s'échelonnant sur une période d'une semaine dans le but de leur permettre d'apprendre le métier d'adjoint à la production. D'autres personnes travaillant dans le domaine de la production peuvent suivre des cours visant à les préparer à occuper un poste dans la catégorie supérieure à celle qu'elles occupent, bien que cette forme d'avancement ne soit possible que lorsque des postes plus élevés deviennent vacants.

Toutefois, les professionnels et les gestionnaires de ce secteur croient que l'expérience pratique acquise en milieu de travail est l'approche la plus productive en matière de formation professionnelle. Le milieu de la production offre une excellente occasion aux débutants d'observer, de discuter et, éventuellement, de participer à des tâches techniques particulières à l'égard desquelles il n'existe aucune restriction syndicale.

Les syndicats jouent aussi un rôle important dans le domaine de la formation. Quatre syndicats représentent les employés pigistes du secteur de la production. Il s'agit de l'Alliance internationale des employés de scène et de théâtre (AIEST), l'Association des artisans du film canadien (AAFC), la Canadian Association of Motion Picture and Electronic Recording Artists (CAMERA) et l'Association nationale des employés et techniciens en radiodiffusion (NABET).

Tout comme dans le cas du personnel de production des télédiffuseurs, les nouveaux membres des syndicats doivent d'abord commencer à travailler dans des postes moins importants et dont la rémunération horaire est plus basse. Dans chacune des catégories d'emplois, on retrouve des niveaux d'apprenti, d'adjoint, d'opérateur, de chef ou de directeur. Au fur et à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience et selon leurs aptitudes, les employés progressent d'un niveau à l'autre. Les syndicats veillent à ce qu'il y ait un nombre suffisant de personnes dans les différentes catégories dans le but d'être en mesure de répondre aux besoins

des producteurs indépendants. Par exemple, au sein de l'AAFC, des comités constitués de membres expérimentés représentent chacune des catégories d'emploi et approuvent l'avancement des membres d'un niveau à l'autre. Les techniciens et les artisans expérimentés peuvent être admis au niveau correspondant à leur expérience.

Les cours de formation offerts par les syndicats varient d'un organisme à l'autre. L'AIEST exige que tous les nouveaux membres assistent à des cours offerts le samedi, pendant une période de douze semaines. Ces cours sont partiellement subventionnés par le ministère du Travail. Un nouveau programme parrainé par le gouvernement fédéral est en voie d'élaboration dans le but d'offrir un programme de formation de plus longue durée et des cours plus détaillés. L'AAFC offre des cours de formation dans certains domaines et a l'intention de créer un programme de formation plus complet. NABET offre, à l'occasion, des séminaires dirigés par des techniciens expérimentés qui sont membres de ce syndicat. Même si tous les syndicats font des efforts pour améliorer leurs programmes de formation, ils soutiennent de façon unanime que la formation en cours d'emploi est la méthode de formation professionnelle la plus importante.

Les progrès technologiques n'ont pas eu une influence importante sur le développement des aptitudes dans le domaine de la production. Les métiers qui ne sont pas de caractère technique, comme ceux de maquilleur, de coiffeur, de costumier et d'adjoint à la production n'ont pas connu de changement depuis les débuts de la télévision.

Par ailleurs, les progrès technologiques dans les domaines de la photographie et de l'enregistrement sonore se sont avérés assez simples pour les opérateurs. C
De nos jours, ils utilisent tout simplement du nouvel équipement ayant les mêmes fonctions qu'auparavant, mais permettant d'accomplir plus facilement un meilleur travail. Par exemple, l'ajustement des couleurs d'une caméra exigeait autrefois environ une trentaine de minutes d'ajustement manuel. De nos jours, grâce aux composantes informatisées des caméras, ce travail est effectué automatiquement en quelques minutes. Les progrès technologiques ont donc contribué à éliminer certaines tâches fastidieuses. L'apparition des petits microphones portatifs a eu pour effet de réduire le nombre de perchistes dont les studios ont besoin. Ces progrès ont eu comme résultat de permettre au personnel de production de se concentrer davantage sur les aspects plus créatifs de leur métier.

La formation professionnelle dans le domaine de la postproduction

Les aptitudes dans le domaine de la postproduction sont développées de la même façon que dans celui de la production. Les techniciens acquièrent habituellement de l'expérence en progressant d'un niveau à l'autre. Bien que les progrès technologiques aient touché tous les secteurs, ceux-ci n'ont pas eu une influence importante sur la formation de la main-d'oeuvre.

Dans les entreprises de télédiffusion, les techniciens chargés de la postproduction développent leurs aptitudes en accomplissant d'abord des tâches routinières pour ensuite se voir confier des fonctions comportant de plus grandes responsabilités. À la SRC et à Global, les futurs monteurs doivent accomplir des tâches élémentaires dans le domaine de la production pendant trois à cinq avant de commencer à se spécialiser. Les tâches qui sont confiées aux nouveaux employés consistent, par exemple, en l'enregistrement sur bande magnétoscopique des émissions ou des reportages qui sont alimentés par satellite. Les employés ont la possibilité de travailler au montage d'émissions de variétés ou dramatiques au fur et à mesure qu'ils se familiarisent avec l'équipement et qu'ils démontrent leurs talents créatifs.

Les employés peuvent améliorer leurs aptitudes en s'entraînaant, en dehors des heures de travail, avec l'équipement des télédiffuseurs. Dans le cas d'autres métiers spécialisés reliés au domaine de la postproduction, tels que ceux de graphiste et d'opérateur du son, les employés développent également leurs aptitudes en accomplissant d'abord des tâches routinières pour ensuite obtenir de l'avancement lorsque des postes sont disponibles. La formation du personnel de la SRC et de Global est principalement effectuée en milieu de travail et grâce à l'initiative personnelle. Toutefois, la SRC a décidé d'améliorer le programme de formation à l'intention des opérateurs de magnétoscopes en aménageant des locaux où les cours peuvent être donnés et en créant des modules de formation.

Tout comme dans le domaine de la production, les personnes qui veulent travailler dans celui de la postproduction doivent souvent accepter un travail qui n'est pas relié à leur formation avant d'obtenir un emploi qui les intéresse. Il est plutôt rare d'obtenir un emploi dans ces domaines immédiatement après avoir terminé ses études.

En fait, ce sont les télédiffuseurs qui agissent comme école de formation pour l'industrie de la postproduction. Les laboratoires recrutent habituellement des personnes expérimentées et talentueuses qui travaillent au sein d'entreprises de télédiffusion.

L'informatisation de plus en plus répandue du montage magnétoscopique n'a pas entraîné de changements importants à l'égard de la formation du personnel. Les producteurs utilisent encore du film pour réaliser la plupart des longs métrages, des commerciaux, des émissions dramatiques et d'affaires publiques. Malgré les changements technologiques qui sont survenus dans le domaine de la magnétoscopie, le film continue à jouer un rôle très important. Les caméras utilisant du film sont plus faciles à transporter, sont plus durables et faciles à réparer. En dépit des perfectionnements technologiques qui ont été apportés aux caméras magnétoscopiques, celles-ci n'ont pas encore réussi à supplanter les caméras utilisant du film. Cette situation est aussi attribuable à des facteurs économiques étant donné qu'une caméra utilisant du film a une durée de vie beaucoup plus longue qu'une caméra magnétoscopique (15 ans au lieu de 3). On soutient également que le film produit des images de meilleure qualité, notamment une texture plus douce et un aspect plus élégant.

Toutefois, le montage magnétoscopique de prises de vues effectuées sur film est une pratique de plus en plus courante. Le film est transféré sur bande magnétoscopique et le montage est ensuite effectué à l'aide d'appareils informatisés. La version finale est produite en faisant le montage de la pellicule selon celui qui a été effectué sur bande magnétoscopique.

Le montage magnétoscopique informatisé n'exige pas d'aptitudes techniques supplémentaires. Ces appareils ont tout simplement permis d'éliminer certaines tâches manuelles routinières.

La formation professionnelle dans le domaine de l'entretien

Les aptitudes dans le domaine de l'entretien sont développées par le biais des programmes d'études et de la formation en cours d'emploi.

Les techniciens d'entretien doivent suivre fréquemment des cours de perfectionnement dans le but de suivre les changements technologiques. À la SRC, les personnes qui font une demande d'emploi dans ce domaine doivent subir un examen écrit visant à démontrer qu'elles possèdent de bonnes aptitudes et de bonnes connaissances de base dans les domaines de l'entretien et de la réparation. Lorsque la Société Radio-Canada achète du nouvel équipement, elle négocie avec les fournisseurs pour que ces derniers assurent la formation des techniciens. La SRC a aussi établi des programmes de formation des instructeurs afin de favoriser la transmission des aptitudes parmi les employés. Les documents pédagogiques sont préparés par des firmes d'ingénierie établies à Montréal. Les techniciens débutants travaillent avec des techniciens plus expérimentés dans le but d'acquérir une formation et de l'expérience en cours d'emploi au sujet de l'utilisation de certains appareils.

À Global, les nouveaux employés travaillent d'abord dans la salle centrale de l'équipement où ils ajustent les appareils de réception des signaux et se familiarisent avec l'équipement utilisé par le réseau. Ensuite, les techniciens travaillent à l'entretien de l'équipement de studio, ce qui leur permet de connaître tous les genres d'appareils, sauf les magnétoscopes. L'acquisition de l'expérience de l'entretien des magnétoscopes dans les salles de contrôle est la troisième étape de la formation des techniciens. Ce n'est qu'après avoir reçu une formation complète qu'un technicien peut se voir confier la tâche de veiller à l'entretien des unités mobiles dans lesquels tous les genres d'appareils sont utilisés.

Global utilise beaucoup les services de formation des fabricants d'équipement et organise le séjour à Toronto des instructeurs qui viennent donner des cours à tout le personnel. Les cours sont enregistrés sur cassettes vidéo pour ensuite servir à la formation d'autres employés ou comme matériel de référence complémentaire aux manuels. Des cours dirigés par un technicien expérimenté ou par le chef de service ont lieu chaque semaine et portent sur des aspects particuliers de la réparation et de l'entretein.

On considère que les collèges jouent un rôle utile en offrant une formation de base dans le domaine de l'entretien. Les électroniciens reçoivent une formation collégiale dans les domaines de la réparation et de l'entretien des circuits électroniques. Toutefois, les télédiffuseurs embauchent trop peu de techniciens d'entretien pour justifier une telle spécialisation. Par contre, George Brown offre des cours se rapportant à l'entretien des appareils magnétoscopiques. Compte tenu des coûts élevés de ces appareils et des limites financières, il est souvent difficile de se procurer des appareils récents.

Cette situation n'inquiète pas particulièrement la Société Radio-Canada, ni Global. Ces entreprises s'intéressent davantage au fait que les étudiants puissent acquérir des connaissances techniques générales. Chaque entreprise utilise des appareils de marques différentes comportant des caractéristiques particulières.

Global a fait appel à des enseignants du collège George Brown pour donner des cours internes dans le domaine de la réparation des ordinateurs et s'est dit très satisfait des résultats obtenus et du coût qui était inférieur à 1 000 $ par cours. La SRC n'a pas utilisé les installations ou le personnel du collège au cours des dernières années.

LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉ DE FORMATION

Dans l'ensemble, l'approche de l'industrie dans le domaine de la formation semble fonctionner de façon satisfaisante aux yeux des employeurs. En général, il n'existe pas de pénurie de main-d'oeuvre dans cette industrie. Celle-ci ne fait d'ailleurs pas l'objet de pressions extérieures et a bénéficié d'un flot constant de candidats prêts à occuper les postes de débutants pour ensuite recevoir une formation en cours d'emploi. Néanmoins, cette méthode n'est pas sans entraîner des difficultés dans le domaine de la formation professionnelle au sein de cette industrie.

Les programmes de formation en cours d'emploi comportent trois conséquences : ils représentent un obstacle pour plusieurs jeunes diplômés talentueux et ambitieux des collèges et des universités; ils n'offrent pas de cours de perfectionnement; et ils contribuent à bloquer les possibilités de carrière des femmes dans l'industrie.

Les difficultés de trouver un emploi dans l'industrie

Comme l'industrie de la télédiffusion et de la production cinématographique compte essentiellement sur la formation en cours d'emploi, il est extrêmement difficile pour les diplômés talentueux des établissements postsecondaires de la province d'y obtenir un emploi.

Les diplômés sont confrontés au dilemme de la nécessité d'avoir de l'expérience pour obtenir un emploi et de la nécessité d'avoir un emploi pour acquérir de l'expérience. Ainsi, ces diplômés sont souvent en concurrence avec d'autres personnes qui n'ont aucune formation particulière dans ce domaine. En fait, plusieurs syndicats et employeurs soutiennent qu'ils préfèrent embaucher une personne qui n'a pas reçu de formation spéciale dans un établissement d'enseignement en raison des attentes irréalistes des diplômés des collèges et des universitées.

La concentration des programmes d'études dans les domaines de la télédiffusion et de la production cinématographique au sein de quelques établissements d'enseignement pourrait contribuer à réduire le trop grand nombre de diplômés sur le marché. Une utilisation accrue des programmes d'éducation coopérative et d'apprentissage donnerait la possibilité à un plus grand nombre de diplômés de se faire connaître des employeurs et d'acquérir l'expérience nécessaire en vue d'obtenir un emploi.

Un mécanisme de formation en milieu de travail donnerait également l'occasion aux meilleurs diplômés d'avoir éventuellement accès à des emplois. Une participation reconnue à un programme de formation réputé et des échantillons du travail réalisé dans le cadre de ces programmes aideraient les participants à trouver un emploi. Le Canadian Institute of Advanced Film Studies (CIAFS), créé par Norman Jewison, offre un bon exemple de ce genre de programmes de formation. Bien que le CIAFS offre des cours se rapportant aux fonctions de direction artistique (réalisation, production, rédaction de scénario), sa structure organisationnelle pourrait servir d'exemple à l'élaboration d'un programme de formation supérieure dans le domaine technique.

Le manque de possibilités de formation professionnelle

Malgré la satisfaction générale de l'industrie à l'égard de la formation en cours d'emploi, plusieurs établissements d'enseignement cherchent à développer de nouvelles approches en matière de formation professionnelle. La codification des techniques de production et de postproduction représenterait un supplément très utile à l'expérience pratique. Dans certains domaines, comme ceux du maquillage, de la conception des costumes et de l'éclairage, on fait appel à des aptitudes qui ne peuvent être acquises en milieu de travail.

Des cours de formation qui seraient offerts en dehors du lieu de travail constituent une méthode plus favorable à la formation professionnelle. En outre, le fait de discuter des expériences individuelles pourrait profiterer à tous les participants. Certains employeurs ont mentionnés qu'il arrive parfois que des techniciens expérimentés posent des questions très élémentaires au sujet du fonctionnement des appareils qu'ils utilisent. Il était évident qu'ils avaient appris leur métier sur le tas et qu'ils ne connaissaient pas du tout les principes fondamentaux de leur travail.

De plus, comme il a été mentionné précédemment, des programmes de cours de perfectionnement pourraient représenter un moyen permettant de développer une main-d'oeuvre de calibre international plus importante au sein de l'industrie ontarienne. Le système de formation en cours d'emploi a permis de fournir un niveau acceptable d'employés, mais il existe toujours des pénuries de main-d'oeuvre hautement qualifiée dans certains métiers importants, comme ceux de caméraman, de technicien du son, d'éclairagiste et de monteur. On reconnaît généralement qu'en offrant la possibilité de suivre des cours de formation professionnelle, comme des ateliers de travail pratique intensif, on pourrait améliorer le niveau d'aptitudes des personnes qui exercent ces métiers, de même que plusieurs autres. L'amélioration des aptitudes par le biais de programmes de cours de formation pourrait aider à assurer la vitalité future de l'industrie de la télédiffusion et de la production cinématographique.

Il existe plusieurs facteurs qui ont contribué à l'utilisation limitée des cours de formation. Ceux-ci comprennent notamment :

- le peu de ressources financières que les télédiffuseurs et les syndicats peuvent consacrer à l'élaboration de cours de formation en raison de contraintes budgétaires;

- le degré de spécialisation de certains métiers accroît la difficulté de trouver les ressources adéquates pour diriger des séminaires ou des ateliers de formation; et,

- l'absence d'un organisme de coordination qui pourrait regrouper les principaux secteurs de l'industrie dans le but de porter une attention particulière à la formation professionnelle.

Les femmes et la formation professionnelle

Il n'est pas suffisant d'avoir une formation collégiale ou universitaire pour obtenir un emploi au niveau intermédiaire ou supérieur. L'expérience pratique est essentielle à la formation professionnelle. Les postes vacants sont habituellement comblés par des employés d'une entreprise ou par des personnes qui travaillent dans de petites stations de télévision. De plus, l'ancienneté joue souvent contre les candidats de l'extérieur.

En conséquence, les débutants doivent d'abord occuper des emplois au bas de l'échelle et dans lesquels ils doivent accomplir du travail manuel routinier qui est jugé difficile ou indésirable pour les femmes. Par ailleurs, les femmes qui gravissent les échelons de façon conventionnelle ne font pas l'objet d'autant de respect que leurs collègues de travail masculins ou sont souvent intimidées par l'omniprésence des hommes dans les emplois techniques. C'est pour cette raison que les femmes sont confinées dans des emplois traditionnellement féminins, comme ceux de coiffeuse, maquilleuse, conceptrice de costumes et adjointe à la production. Les emplois de caméraman, de technicien du son, d'éclairagiste et de monteur demeurent toujours des bastions masculins.

Les données du CRTC et de l'ONF indiquent que les femmes représentent plus de 50 % des diplômés des établissements postsecondaires dans le domaine de la télédiffusion et de la production cinématographique, mais qu'elles occupent moins de 20 % des emplois techniques supérieurs dans l'industrie. Dans certains secteurs, comme ceux de l'opération des caméras et de l'enregistrement sonore, les femmes occupent moins de 10 % des emplois. Dans celui de l'entretien, les femmes sont virtuellement absentes surtout en raison du petit nombre de femmes qui s'inscrivent dans les programmes collégiaux de technologie électronique.

La solution au problème de l'accès inégal des femmes à certains métiers importants dans le domaine de la télédiffusion et de la production cinématographique est une tâche difficile qui prendra du temps à se réaliser. Mais de lents progrès n'en ont pas moins été accomplis. La Société Radio-Canada et l'Office national du film ont mis sur pied des programmes dans le but d'accroître le rôle des femmes. Celles-ci ont d'ailleurs établi une présence minoritaire importante dans des postes qui étaient exclusivement occupés par des hommes il y a 10 ou 15 ans.

L'expansion des programmes d'apprentissage et des cours de formation, combinée à des efforts visant à promouvoir la participation des femmes, donnerait la chance à un plus grand nombre de femmes d'établir des liens au sein de l'industrie et d'y trouver un premier emploi. Une promotion plus intensive de ces programmes de formation professionnelle serait de nature à attirer un nombre accru de diplômées des établissements postsecondaires dans le domaine de la télédiffusion et de la production cinématographique et qui sont présentement à la recherche d'un emploi dans d'autres industries.

LES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORER LA FORMATION PROFESSIONNELLE

L'étude des cinq secteurs de l'industrie des services a permis d'identifier huit principaux problèmes se rapportant à la formation professionnelle ont été indentifiés. Ces problèmes sont les suivants :

1. le niveau d'utilisation des cours de formation par rapport à la formation en milieu de travail;
2. le rôle des associations professionnelles;
3. la formation des travailleurs à temps partiel;
4. l'influence de la technologie sur la formation;
5. l'importance de la formation techniques de base;
6. les femmes et les carrières dans l'industrie des services;
7. la formation des instructeurs;
8. l'importance de la formation professionnelle dans le domaine de la gestion.

Chacun de ces problèmes est abordé dans ce chapitre.

LE NIVEAU D'UTILISATION DES COURS DE FORMATION
PAR RAPPORT À LA FORMATION EN MILIEU DE TRAVAIL

. . . . . .

Chacun des cinq secteurs étudiés de l'industrie des services a une approche différente à l'égard des cours de formation et de la formation en milieu de travail. L'analyse des approches respectives des cinq secteurs révèle que plus il est possible de normaliser les programmes d'études, et donc de bénéficier d'une économie d'échelle, plus l'utilisation de cours de formation est importante. Par ailleurs, les secteurs plus petits et plus fragmentés éprouvent des difficultés à trouver les ressources nécessaires à l'élaboration de cours de formation et comptent principalement sur la formation en milieu de travail.

Dans le secteur des services financiers, les cours de formation sont largement utilisés. En 1984-1985, les banques ont dépensé à elles seules environ 133 millions de dollars dans le domaine des cours de formation. Les sociétés de fiducie et les compagnies d'assurance ont également mis sur pied d'importants programmes de cours de formation. Les programmes de cours peuvent être normalisés dans une large mesure parce qu'un grand nombre de personnes peuvent acquérir des connaissances de base dans plusieurs domaines, comme ceux du service à la clientèle, des techniques de vente et de la gestion de la technologie. Ce secteur fait aussi une grande utilisation de la formation en milieu de travail.

Dans le secteur hospitalier, les cours de formation occupent une place très importante. Pour les professionnels de la santé, ils sont obligatoires à la pratique de leur profession. Dans les domaines de l'administration et de la gestion, il existe un certain nombre de cours de formation, mais leur utilisation est répartie de façon inégale par rapport aux divers métiers que ces domaines regroupent. Il serait possible de normaliser davantage les cours de formation, compte tenu de la taille des établissements et de l'habitude des plus grands hôpitaux de se regrouper dans le but de réaliser des économies d'échelle.

Dans le secteur manufacturier, les cours de formation permanente dans les domaines de l'installation et de la réparation sont utilisés de façon importante. Les programmes d'apprentissage, qui s'échelonnent habituellement sur une période de trois à quatre ans, sont offerts aux nouveaux travailleurs embauchés dans ce secteur. Le perfectionnement est assuré par l'intermédiaire des programmes de formation offerts par les fournisseurs d'équipement ou par le biais de cours à temps partiel parrainés par les employeurs et offerts dans des collèges communautaires.

Les manufacturiers reconnaissent de plus en plus qu'une meilleure formation peut contribuer à éviter des interruptions coûteuses de la production en raison du bris de l'équipement. On reconnaît également la nécessité de donner aux opérateurs de machines l'occasion de se familiariser avec la réparation et l'entretien de l'équipement qui est de plus en plus complexe. Il est possible de développer davantage les programmes d'apprentissage qui existent à

l'heure actuelle dans le but de répondre à ces besoins. Les conclusions de l'étude démontrent que les manufacturiers pourraient jouer un plus grand rôle, peut-être avec l'aide des collèges communautaires, en matière de formation dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien.

Dans le secteur du design, il existe peu de cours de formation. Cette situation est principalement attribuable à la fragmentation de ce secteur et à la petite taille des entreprises qui en font partie. Le niveau élevé de spécialisation que l'on constate dans ce secteur représente un obstacle à la normalisation des programmes de formation avancée, après les études collégiales et universitaires. Dans ce secteur, les débutants ont acquis des aptitudes techniques de base dans les établissements postsecondaires, mais ils doivent les perfectionner en milieu de travail. Les employés doivent donc compter sur le système d'éducation pour acquérir la formation de base qui leur permettra de travailler dans ce secteur.

Dans le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique, il existe peu de cours de formation, sauf dans le domaine de l'entretien de l'équipement. Dans le secteur de la production cinématographique, les producteurs ont tendance à embaucher des personnes qualifiées, plutôt que d'investir dans la formation. Cette situation s'explique par le fait que les producteurs embauchent du personnel en fonction des projets à réaliser. Ce secteur emploie une proportion très importante de pigistes et n'accorde pas une attention prioritaire à la formation. Il en va d'ailleurs de même dans le domaine de la télédiffusion, où l'on attache une grande importance à la formation en cours d'emploi. L'expérience pratique est jugée nécessaire dans le secteur de la télédiffusion. Les télédiffuseurs et les syndicats reconnaissent l'utilité des cours de formation dans le but d'assurer le perfectionnement du personnel, mais ils n'ont habituellement pas les ressources nécessaires pour développer individuellement ces programmes.

LE RÔLE DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

L'étude des questions relatives à la formation professionnelle dans les cinq secteurs de l'industrie des services a révélé le rôle important, quoique parfois sous-utilisé, des associations professionnelles. Dans certains cas, une plus grande utilisation des ressources des associations professionnelles pourrait contribuer à étendre et à améliorer la qualité des programmes de formation.

C'est sans doute dans le secteur de la santé que la collaboration du gouvernement avec l'industrie ou les associations professionnelles dans le domaine de la formation est la plus étendue. Par exemple, l'élaboration et la négociation des politiques et des normes de formation dans le domaine des soins infirmiers sont assurées par cinq associations professionnelles et ministères. Ceci suppose que la collaboration du gouvernement est plus importante lorsque les associations professionnelles sont bien établies et/ou lorsqu'il s'agit de questions qui peuvent être éventuellement très importantes pour le public.

Malgré les défis importants auxquels les hôpitaux font face en matière de formation dans les domaines de la gestion et du développement des systèmes de traitement de l'information, les associations représentant le milieu hospitalier n'ont pas joué un rôle important en matière de formation, contrairement aux associations professionnelles de ce secteur.

Dans le secteur des services financiers, les banques, les sociétés de fiducie et les compagnies d'assurance reconnaissent depuis longtemps l'importance de la formation professionnelle. L'envergure de ces entreprises est un avantage qui leur permet de répondre individuellement à leurs besoins respectifs en matière de formation. Elles utilisent souvent les services des organismes de formation mis sur pied par cette industrie, comme l'Institut des banquiers canadiens, l'Association des banquiers canadiens, l'Institut canadiens des valeurs mobilières, le service de formation de la Bourse de Toronto, l'Institut des sociétés de fiducie, l'Association des sociétés de ficudie du Canada, l'Institut d'assurance du Canada, l'Institut d'assurance-vie du Canada et The Life Office Management Association. Contrairement aux grandes entreprises du secteur des services financiers qui démontrent un engagement important à l'égard de la formation, les sociétés de courtage en valeurs mobilières, qui sont de plus petite taille, n'ont pas fait preuve d'un engagement comparable.

Dans le secteur manufacturier, il est évident qu'une aide doit être apportée dans le but d'étendre et de moderniser les mécanismes de formation dans le domaine des services de réparation et d'entretien, particulièrement à l'égard de l'électronique. Toutefois, les manufacturiers n'ont pas encore reconnu les possibilités que pourrait offrir une approche concertée à ce sujet. Pour plusieurs manufacturiers, le niveau élevé de spécialisation qui est nécessaire à l'exercice de certains métiers dans les domaines de la réparation et de l'entretien, comme celui d'électronicien, peut rendre impossible l'élaboration de

programmes de formation par des entreprises individuelles. D'autres manufacturiers peuvent juger que les économies d'échelle sont insuffisantes pour justifier l'élaboration de leurs propres programmes de formation. Le gouvernement ou les collèges communautaires pourraient jouer un plus grand rôle dans ce domaine, peut-être par l'intermédiaire des associations industrielles régionales, dans le but d'élaborer des programmes de formation en collaboration avec les manufacturiers.

Le secteur du design est très fragmenté. L'approche la plus viable dans le but d'élaborer des programmes conjoints de formation pourrait être l'intervention des diverses associations professionnelles de ce secteur, à savoir : The Association of Registered Interior Designers of Ontario (ARIDO), The Association of Canadian Industrial Designers of Ontario (ACIDO), Toronto Ontario Designers (Fashion Design) et la Société des graphistes du Canada. À l'heure actuelle, seule l'ARIDO offre un programme étendu de formation professionnelle d'accréditation et de perfectionnement. D'autres associations professionnelles de ce secteur pourraient être encouragées à suivre cet exemple pour élaborer leurs propres programmes de formation.

Dans le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique, on retrouve un grand nombre d'associations professionnelles réparties surtout en fonction des catégories de métiers. Les producteurs et les réalisateurs ont leur association respective, tout comme les comédiens et les caméramans. Le personnel technique est réparti au sein de trois syndicats : l'Association nationale des employés et techniciens en radiodiffusion (NABET), l'Alliance internationale des employés de scène et de théâtre (AIEST), et l'Association des artisans du film canadien (AAFC). Le seul organisme qui touche tous les secteurs de l'industrie est l'Académie canadienne du cinéma et de la télévision dont les initiatives dans le domaine de la formation professionnelle sont relativement limitées. Cette fragmentation, ainsi que la spécialisation de certains métiers, ont sérieusement gêné le développement de programmes conjoints de formation. Les entreprises faisant partie de ce secteur reconnaissent que la mise en commun des besoins et des ressources faciliterait grandement l'élaboration d'un système de formation professionnelle très efficace.

TABLEAU 11

EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN ET À TEMPS PARTIEL DANS LES SECTEURS DES SERVICES FINANCIERS, DES ASSURANCES ET DE L'IMMOBILIER, 1985

Proportion d'hommes employés à temps partiel par rapport à la main-d'oeuvre totale	Proportion de femmes employées à temps partiel par rapport à la main-d'oeuvre totale
5,9 %	14,3 %

Source : Statistique Canada

LA FORMATION DES TRAVAILLEURS À TEMPS PARTIEL

L'industrie des services a tendance à utiliser davantage de travailleurs à temps partiel que l'industrie manufacturière. En 1985, 25 % des employés du secteur des services étaient employés à temps partiel, tandis que seulement 3 % des employés du secteur manufacturier occupaient des emplois à temps partiel. La restructuration de l'économie canadienne, visant à permettre aux entreprises d'avoir une plus grande souplesse et de répondre plus rapidement aux fluctuations de la demande, aura sans doute pour effet d'accroître l'utilisation de personnel à temps partiel, . Cette tendance peut également contribuer à réduire les possibilités de formation en cours d'emploi, étant donné que les employeurs peuvent être moins intéressés à investir dans la formation d'employés à temps partiel. Ce phénomène a aussi d'autres implications. Compte tenu du fait que les femmes représentent une proportion beaucoup plus importante que le hommes parmi la main-d'oeuvre à temps partiel (30 % des femmes travaillant dans le secteur des services occupent des emplois à temps partiel, contre 10 % pour les hommes), les femmes souffriraient de façon disproportionnée de la diminution des possibilités de formation en cours d'emploi. Cette situation aurait comme résultat d'accentuer l'inégalité salariale entre les femmes et les hommes sur le marché du travail.

Dans deux des cinq secteurs de l'industrie des services, soient les secteurs des services financiers et des services hospitaliers, les employés à temps partiel représentent une proportion importante de la main-d'oeuvre. Mais les besoins de ces deux secteurs en matière de formation sont évidemment différents. Dans celui des services financiers, on doit notamment déterminer la méthode de formation qui sera utilisée (formation assistée par ordinateur ou autonome) et à quel moment offrir les cours de formation (le jour ou le soir).

Dans le secteur des services financiers, la majorité des employés à temps partiel sont des femmes, soit 14 % contre 6 % pour les hommes. En 1986, les banques employaient à elles seules 21 978 employés à temps partiel (exprimé en équivalents à temps plein), ce qui représentait une augmentation de 6 860 personnes par rapport à l'année 1975. Ce nombre d'employés à temps partiel représentait 14 % de l'ensemble du personnel des banques.

Toujours dans le secteur des services financiers, et plus particulièrement dans les banques et les sociétés de fiducie, le prolongement des heures d'ouverture des succursales accentue les questions relatives à la formation des employés à temps partiel. De plus, la pression créée par la concurrence et la prolifération des produits financiers porte à croire que la formation professionnelle est devenue indispensable, bien qu'elle ait été largement ignorée jusqu'à maintenant.

Du côté des hôpitaux publics, la formation des employés à temps partiel n'est pas un problème important, malgré que le nombre d'employés à temps partiel ait augmenté considérablement, surtout dans le domaine des soins infirmiers.

Entre 1979-1980 et 1983-1984, le nombre d'employés à temps plein dans les hôpitaux s'est accru de 6 %, tandis que celui des employés à temps partiel a connu une hausse de 41 %. L'augmentation du personnel à temps partiel a été dramatique dans le domaine des soins infirmiers où elle a atteint 43 %, tandis qu'elle était encore plus importante dans le domaine des services diagnostiques où elle a atteint 55 %. Pendant cette même période, le nombre d'employés à temps plein dans ces domaines a connu une hausse de 3 % et de 14 % respectivement. Deux facteurs expliquent l'augmentation de la demande de personnel à temps partiel : les hôpitaux doivent être ouverts 24 heures par jour, et la tendance de plus en plus grande à choisir le travail à temps partiel plutôt qu'à temps plein, surtout dans le domaine des soins infirmiers, en raison du stress occasionné par ce travail, des pressions familiales et des conditions économiques plus favorables.

Dans le milieu hospitalier, la formation des employés à temps partiel n'est pas encore devenue un besoin important parce qu'un grand nombre de ces employés occupaient auparavant des emplois à temps plein et avaient donc reçu la formation requise. Mais à l'avenir, le perfectionnement des employés à temps partiel des hôpitaux pourrait représenter un défi important, surtout en raison des changements technologiques qui ont un effet sur les compétences nécessaires.

TABLEAU 12

EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN ET À TEMPS PARTIEL DANS LES HÔPITAUX PUBLICS, 1979-1984

		Main-d'oeuvre totale		Soins infirmiers		Services diagnostiques	
	Nombre d'hôpitaux	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
1983-1984	233	98 100	39 700	40 300	21 700	21 800	6 800
1981-1982	232	96 900	34 500	40 600	19 000	20 800	5 500
1979-1980	230	92 900	28 100	39 200	15 200	19 100	4 400

Source : Statistique Canada

Les cinq secteurs étudiés de l'industrie des services ont adopté les nouvelles technologies à des degrés variés. Ce sont les secteurs des services financiers et de la réparation et de l'entretien qui ont été les plus touchés par l'évolution qui est survenue dans le domaine de l'équipement électronique et qui éprouvent des difficultés à répondre aux besoins ainsi créés en matière de perfectionnement. Dans les trois autres secteurs, ce phénomène ne se produit pas avec la même intensité. Les hôpitaux utilisent des appareils courants facile à utiliser. Le secteur du design investit très graduellement dans les nouvelles technologies et on s'attend à ce que les personnes qui travaillent dans ce secteur s'y adaptent plus facilement que celles des autres secteurs. Enfin, dans celui de la télédiffusion et de la production cinématographique, l'avènement des nouvelles technologies n'a pas posé de problème.

Les changements technologiques surviennent depuis les années 1950 dans le secteur des services financiers. À cette époque, ce fut le premier secteur à informatiser le traitement des données. Au cours des années 1980, les changements technologiques se sont succédés à un rythme rapide et ont également permis aux banques d'informatiser le traitement des données.

Les entreprises du secteur des services financiers se devaient d'être à l'avant-garde dans le domaine de la technologie pour rester concurrentielles. En raison de la grande taille des entreprises en concurrence, il leur a été possible de faire les investissements importants qui étaient nécessaires à l'adoption des nouvelles technologies. En retour, cette situation a permis aux fournisseurs de continuer à développer des appareils répondant aux besoins du secteur des services financiers.

Par ailleurs, la technologie influence de plus en plus la façon dont les employés de bureau et ceux chargés du service à la clientèle effectuent leur travail. D'importantes initiatives de recyclage devront être prises en raison du surplus croissant de main-d'oeuvre dans les domaines du travail de bureau, de la tenue de livres et du travail de caissier, de même que des pénuries de main-d'oeuvre dans les domaines de l'analyse des systèmes, de l'utilisation des appareils de traitement des données et de la programmation informatique. Étant donné que la formation professionnelle à l'égard des nouvelles technologies n'a pas suivi le rythme de l'évolution de l'équipement, les entreprises du secteur des services financiers sont confrontées à un important défi dans ce domaine, malgré le fait qu'elles soient depuis longtemps des leaders en matière de formation professionnelle.

Les services d'installation, de réparation et d'entretien aussi n'ont pas suivi le rythme des changements technologiques. Ces services sont souvent incapables de répondre aux besoins des manufacturiers qui utilisent des appareils électroniques de plus en plus complexes et perfectionnés. Les aptitudes dans le domaine des services de réparation et d'entretien ont traditionnellement été développées par le biais de programmes d'apprentissage ou de la formation en cours d'emploi au sein des entreprises manufacturières. Ce secteur n'a jamais eu recours à des programmes intensifs de perfectionnement puisque les travailleurs ont été en mesure de s'adapter aux modifications relativement mineures qui ont été apportées à la machinerie électro-mécanique. De plus, en raison des méthodes de production par lot et de gestion des stocks utilisées par le secteur manufacturier, on considère normal le fait de ne pas se servir de certains appareils pendant plusieurs jours alors qu'ils doivent être réparés et entretenus. Toutefois, compte tenu de l'utilisation croissante du processus de production continue en temps réel, les pannes de machines doivent être minimales.

Les besoins de services de réparation et d'entretien ne sont pas seulement limités au secteur manufacturier. Ils s'étendent de plus en plus aux autres secteurs de l'industrie des services où l'on fait une utilisation croissante d'équipement et de systèmes technologiques avancés. Les secteurs des services financiers, des hôpitaux publics, du design et de la télédiffusion et de la production cinématographique font tous des investissements dans le domaine des technologies avancées. Dans la plupart des cas, l'utilisation des appareils de technologie avancée n'a pas posé de problème parce que ceux-ci sont habituellement d'usage facile. Toutefois, à l'exception du secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique, les autres secteurs de l'industrie des services disposent de ressources limitées dans le domaine de la réparation et de l'entretien et, conséquemment, éprouvent les mêmes problèmes à cet égard que le secteur manufacturier.

Dans le secteur des hôpitaux publics, on fait appel à l'informatique dans le but de réduire l'utilisation de documents imprimés et d'offrir un meilleur service aux malades. À cette fin, les hôpitaux ont eu recours à des appareils courants faciles à utiliser. Jusqu'à maintenant, la formation du personnel n'a causé aucune difficulté puisqu'elle n'exige que quelques heures d'entraînement et l'aide des fournisseurs. Toutefois, une pénurie de main-d'oeuvre a été identifiée dans le domaine du traitement de texte.

Le principal défi que les hôpitaux devront relever se rapporte à la formation des gestionnaires dans le but de leur permettre d'utiliser les systèmes informatiques dans le cadre du processus de décision. En outre, les aptitudes de gestion des professionnels de la santé qui assurent la gestion des établissements hospitaliers devront aussi être améliorées afin de bénéficier de tous les avantages offerts par la technologie.

Dans le secteur du design, l'utilisation du dessin et de la conception assistés par ordinateur permet d'éliminer des tâches répétitives et de faciliter le processus d'adaption des besoins créatifs par rapport aux limites des techniques de production. Compte tenu du fait que les entreprises faisant partie de ce secteur sont de petite taille et qu'on y trouve un grand nombre de travailleurs autonomes, plusieurs ne sont pas en mesure d'acquérir des systèmes informatiques. Dans l'ensemble, la formation requise en vue d'utiliser cette technologie n'a pas posé de problème là où on y a eu recours. Les personnes qui travaillent dans les domaines de la création et de la production technique sont habituellement plus jeunes, possèdent une meilleure formation et s'adaptent plus facilement aux changements. Elles ont tendance à être moins craintives des systèmes informatiques et à considérer qu'il s'agit d'un outil supplémentaire du processus de conception.

Le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique utilise des technologies avancées depuis déjà plusieurs décennies dans certaines de ses activités. Les caméras électroniques et l'équipement d'enregistrement, de montage et d'aiguillage électronique sont utilisés depuis longtemps et sont en constante évolution. Les opérateurs se sont adaptés facilement à la plupart des changements technologiques. Les télédiffuseurs qui réalisent des émissions en direct et les producteurs de films sont conscients de l'importance cruciale d'assurer l'entretien et la réparation de l'équipement. C'est pour cette raison qu'ils s'assurent, à grands frais, les services d'équipes d'entretien et de réparation et qu'ils veillent à ce que les techniciens soient hautement compétents et puissent se perfectionner afin de suivre l'évolution de la technologie.

L'IMPORTANCE DE LA FORMATION TECHNIQUE DE BASE

L'une des principales questions touchant les cinq secteurs de l'industrie des services est l'importance de la formation technique de base.

Dans le secteur des services financiers, la mise en marché d'une gamme croissante de produits concurrentiels exige une connaissance approfondie des caractéristiques de ces produits et des besoins du marché. L'utilisation constante de l'informatique contribue à accroître la demande dans les domaines de la programmation et de l'utilisation des ordinateurs.

Les services de santé sont assurés par des professionnels hautement qualifiés qui doivent suivre l'évolution rapide des connaissances dans leur discipline respective et dans le domaine technologique.

Dans le secteur manufacturier, il a toujours été nécessaire d'avoir une bonne formation technique de base pour travailler dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien. Toutefois, avec l'apparition d'équipement doté de composantes électroniques, il est devenu de plus en plus nécessaire d'avoir des connaissances technologiques approfondies parce que cet équipement est plus délicat et ne se prête pas à des réparations sommaires.

Dans le secteur du design, les connaissances techniques sont tout aussi importantes que le talent créatif. Les personnes qui travaillent dans ce secteur doivent être en mesure de concilier les objectifs de création avec les limites techniques de l'environnement ou du média avec lequel elles travaillent. Pour leur part, les graphistes doivent connaître les techniques d'imprimerie, tandis que les décorateurs-ensembliers doivent connaître les méthodes de construction intérieure. Les dessinateurs industriels doivent connaître les normes visuelles, tactiles, sécuritaires et utilitaires se rapportant aux produits qu'ils conçoivent. Les personnes qui travaillent dans le domaine de la création de mode collaborent étroitement avec les fabricants de vêtements et doivent avoir une connaissance suffisante des méthodes de production et des caractéristiques des tissus.

Le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique fait appel à une variété de métiers techniques dans les domaines de la conception des décors, de l'opération d'une caméra, de la production visuelle et sonore, de la postproduction, où les prises de vues sont transfomées en produit fini, et de l'entretien et de la réparation de l'équipement électronique perfectionné.

De façon générale, les employeurs s'attendent à ce que les collèges et les universités fournissent aux étudiants une solide formation technique de base qui est d'ailleurs nécessaire au développement des compétences dont ce secteur a besoin. Ils s'attendent également à ce que les diplômés connaissent les théories techniques fondamentales et qu'ils aient eu l'occasion d'acquérir une certaine expérience pratique par l'intermédiaire des projets ou des programmes d'emploi.

Les employeurs sont conscients des limites financières des établissements publics, tels que les collèges communautaires, et ils ne s'attendent pas à ce que les étudiants ait reçu une formation complète à l'égard de certains appareils ou de technologies particulières. Dans une certaine mesure, ces connaissances peuvent être acquises en milieu de travail. Ils souhaitent plutôt que les étudiants possèdent de bonnes connaissances techniques de base qui leur permettront de développer leurs aptitudes en milieu de travail. Les employeurs ont fait des suggestions dans le but d'améliorer les programmes d'études techniques offerts par les établissements d'enseignement. Celles-ci comprennent notamment : la mise à jour des programmes et le perfectionnement des instructeurs; la réduction du nombre de programmes et l'amélioration la qualité de ceux qui seront préservés; et une plus grande utilisation des programmes d'expérience de travail comme moyen de renforcer la formation technique de base avant l'obtention d'un diplôme.

LES FEMMES ET LES CARRIÈRES DANS L'INDUSTRIE DES SERVICES

Dans trois des cinq secteurs étudiés de l'industrie des services, les femmes ne participent pas à toute la gamme des possibilités de carrière. Dans chacun de ces trois secteurs, les services financiers; l'installation, la réparation et l'entretien; la télédiffusion et la production cinématographique; cette situation est attribuable à des facteurs variés.

Dans le secteur des services financiers, les femmes représentent 60 % de la main-d'oeuvre et sont principalement concentrées dans le domaine des emplois de soutien administratif. Par exemple, dans les banques, les femmes représentaient, en 1986, 93 % des employés de soutien administratif dont les salaires étaient inférieur à 22 000 $ par année. Pendant la même période, elles représentaient 2 % des cadres supérieurs.

Dans le secteur de l'installation, de la réparation et de l'entretien, on retrouve peu de femmes. Ce secteur est toujours dominé par les hommes, et ce malgré des pénuries de main-d'oeuvre qui pourraient être atténuées par une plus grande participation des femmes.

Dans le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique, les débutants doivent commencer «au bas de l'échelle» en accomplissant des tâches manuelles qui sont parfois trop exigeantes pour les femmes ou qui ne les attirent tout simplement pas. Certains employeurs ont mis sur pied des programmes d'action positive dans le but d'aider les femmes à développer leurs aptitudes techniques. Mais le travail physiquement exigeant qui est nécessaire pour déplacer de l'équipement et les difficultés rencontrées dans le but de percer ce milieu dominé par les hommes ont découragé beaucoup d'employées et ont empêché l'expansion de ces programmes d'action positive. En outre, lorsque les femmes parviennent à s'établir dans certains domaines de ce secteur, il est fréquent qu'on ne leur accorde pas le respect et les possibilités professionnelles dont bénéficient leurs collègues masculins.

Compte tenu de la tradition de ce secteur où les employés commencent «au bas de l'échelle», seules quelques femmes réussissent à s'intégrer à ce milieu de travail en obtenant des postes supérieurs, évitant ainsi le travail manuel exigé des personnes qui occupent des postes inférieurs. De plus, le peu de postes disponibles, surtout dans le secteur de la télédiffusion, empêche les employeurs de modifier le système d'avancement actuel. Par ailleurs, il y très peu de femmes qui obtiennent un diplôme collégial leur permettant de se diriger vers les domaines de la réparation et de l'entretien du secteur de la télédiffusion, où le travail manuel ne constitue pas un obstacle. Il semble que les étudiantes du palier secondaire ne soient pas attirées par ce genre d'emploi, comme c'est d'ailleurs le cas dans les domaines de l'installation, de la réparation et de l'entretien du secteur manufacturier.

LA FORMATION DES INSTRUCTEURS

Dans deux des cinq secteurs étudiés de l'industrie des services, les services financiers et la télédiffusion et production cinématographique, les programmes de formation des instructeurs ont été très utilisés. L'élaboration et la mise en oeuvre de ces programmes dépend de plusieurs facteurs dont, entre autres, la taille de l'entreprise, le degré d'utilisation des cours de formation et l'ampleur de l'utilisation des technologies. Ces programmes deviendront de plus en plus courants dans les grandes entreprises qui doivent assurer la formation d'une proportion importante du personnel, surtout dans le cas de celles dont les bureaux sont dispersés. Dans le secteur des hôpitaux publics, de même que dans le domaine de la réparation et de l'entretien du secteur manufacturier et dans le secteur d design, on accorde à l'heure actuelle moins d'importance aux programmes de formation des instructeurs, bien qu'il existe certaines exceptions.

Dans le secteur des services financiers, les programmes de formation des instructeurs sont un aspect essentiel du développement des ressources humaines. Certaines entreprises ont toutefois indiqué qu'elles avaient éprouvé des difficultés à trouver des ressources à cette fin. Dans le cas des banques, des compagnies d'assurance et des sociétés de fiducie, il existe des besoins particuliers relativement à la formation des instructeurs en raison de la très grande taille des entreprises, des programmes étendus de cours de formation qui sont offerts, de l'utilisation générale des ordinateurs et d'autres technologies et du dispersement géographique des bureaux. À l'heure actuelle, la plupart de ces entreprises utilisent le personnel de supervision pour assurer les cours de formation et la formation en milieu de travail.

Il existe également des programmes de formation des instructeurs dans le secteur de la télédiffusion et de la production cinématographique. La Société Radio-Canada, qui emploie 12 000 personnes, a mis sur pied un programme de formation des instructeurs pour l'ensemble de l'entreprise. Du côté du réseau de télévision Global, les programmes de formation des instructeurs se rapportent surtout aux aspects techniques de l'entretien et de la réparation de l'équipement. Après avoir installé du nouvel équipement, les fournisseurs assurent habituellement la formation des techniciens expérimentés qui peuvent ensuite donner une formation aux autres enployés de l'entreprise.

Dans le secteur du design, les programmes de formation des instructeurs ne sont pas courants. Cette situation est due au fait que la formation est surtout effectuée en cours d'emploi. Dans la plupart des cas, les débutants apprennent leur métier en travaillant avec des employés expérimentés.

Dans le secteur des hôpitaux publics, ces programmes n'existent pratiquement pas, même si les établissements hospitaliers disposent de services de formation professionnelle capables de les élaborer et de préparer le matériel pédagogique.

Enfin, dans le domaine de l'installation, de la réparation et de l'entretien, où la formation est principalement asssurée par l'intermédiaire des programmes d'apprentissage, il y a peu de programmes de formation des instructeurs. Les entreprises ont toutefois la possibilité d'utiliser les programmes de formation offerts par les fournisseurs d'équipement dans le but de former certains employés, qui à leur tour peuvent former les autres enployés de l'entreprise. Jusqu'à maintenant, les employeurs ont fait un usage limité de cette possibilité.

L'IMPORTANCE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DANS LE DOMAINE DE LA GESTION

. . . . . .

Dans quelques-uns des secteurs étudiés de l'industrie des services, il y a de bons mécanismes de formation professionnelle permettant de développer les aptitudes techniques de la main-d'oeuvre. Par contre, il existe toujours de graves lacunes à l'égard de la formation professionnelle dans le domaine de la gestion.

Dans le secteur des hôpitaux publics, les médecins, les infirmières et infirmiers et les autres personnes travaillant dans le domaine des services de santé ont reçu une formation se rapportant à la prestation de ces services et non à la gestion. Pourtant, les établissements hospitaliers confient à ces personnes la plupart des fonctions de gestion et de supervision. L'Association des hôpitaux du Canada, l'Association des hôpitaux de l'Ontario et certains établissements hospitaliers offrent divers programmes de formation dans le domaine de la gestion, mais ceux-ci sont dispensés de façon très inégale dans le réseau des établissements hospitaliers.

Dans les domaines de la réparation et de l'entretien, du design, et de la production cinématographique indépendante, on retrouve plusieurs petites entreprises qui sont dirigées par des entrepreneurs qui tentent de mettre à profit leurs aptitudes techniques. Dans un grand nombre de ces petites entreprises, le propriétaire a peu, sinon aucune, formation dans le domaine de la gestion. Une aide en matière de formation professionnelle dans le domaine de la gestion pourrait contribuer à accroître la viabilité de ces entreprises de services professionnel de même qu'à augmenter leur taux de réussite.